

# MODEL KONSTRUK KEPERCAYAAN PASIEN RUMAH SAKIT PINDAD TUREN MALANG

<sup>1</sup>M. Taufiq Noor Rokhman

<sup>2</sup>Bangun Putra Prasetya

<sup>3</sup>Mia Saputri Intansari

<sup>1</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wisnuwardhana Malang, Indonesia

2

<sup>3</sup> Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Universitas Wisnuwardhana Malang, Indonesia  
Email: [opik.unidha@gmail.com](mailto:opik.unidha@gmail.com)

**Abstract.** *The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and image on patient satisfaction and trust. In addition, this study also analyzes the indirect effect of service quality and image on patient trust which is mediated by patient satisfaction. The population of this study was 855 patients at Pindad General Hospital, while the sample used was 130 inpatients at Pindad General Hospital Malang Malang. The data source used in this research is primary data and the method to be used in data collection is the questionnaire data collection method. Analysis of the data used in research using Path Analysis (Path Analysis).*

*The results showed that service quality and image had a direct effect on patient satisfaction, service quality, and image had a direct effect on patient trust, patient satisfaction had a direct effect on patient trust, and patient satisfaction was able to mediate the effect between service quality and patient trust image. Suggestions from this study are that Pindad Malang General Hospital needs to have medical staff and employees who have the skills and proficiency in carrying out their duties, always give a good impression by providing services to patients according to medical service standards, always giving a good impression by providing services to patients according to with medical service standards, accepting underprivileged patients by providing health insurance and free social service programs for underprivileged people and conducting social programs through health education to the community.*

**Keywords:** *Quality of service, Image, Satisfaction, Trust of Patients.*

## PENDAHULUAN

Sasaran pembangunan kesehatan di Indonesia antara lain adalah terselenggaranya layanan kesehatan dan semakin bermutu dan merata. Dalam upaya mencapai sasaran ini, maka ditetapkan peningkatan mutu layanan rumah sakit sebagai bagian dari tujuan program pembangunan kesehatan. Layanan kesehatan saat ini, tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan layanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan

kesehatan. Saat ini semakin banyak rumah sakit yang menawarkan layanan kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up* dan *papsmear*.

Perkembangan sektor industri termasuk di dalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas layanannya. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, efisien sehingga dapat menjangkau

semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan rumah sakit. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan layanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit umum. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik. Tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upayarujukan (Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 983 tahun 1992).

Dalam rangka menyusun

tatanan layanan rumah sakit umum, peningkatan serta pengembangan layanan kesehatan dan fungsi rumah sakit umum, Departemen Kesehatan RI menentukan Standar Layanan Rumah Sakit yang berisi kriteria-kriteria penting mengenai jenis disiplin layanan yang berkaitan terutama dengan struktur dan proses layanan. Selain itu, peningkatan layanan kesehatan bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayaninya.

Berdasarkan temuan Hardiman (2003), sistem layanan kesehatan di Indonesia belum baik. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu layanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat layanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas layanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem pereseapan *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses layanan bagi pasien. Kenyataan ini membuat citra rumah sakit di Indonesia tertinggal dibandingkan dengan di luar negeri seperti alaysia.

Rumah sakit umum sebagai suatu industri jasa kesehatan, di satu sisi harus tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat pengguna jasa rumah sakit umum. Apalagi keinginan konsumen yang serba

*instant* dan menginginkan layanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit umum berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam layanan. Rumah sakit umum diharapkan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, jika tidak pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih bisa memenuhi keinginan mereka. Layanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari layanan yang diberikan Dokter dan perawat sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Selain layanan yang sesuai dengan keinginan pasien, citra rumah sakit merupakan faktor mampu mempengaruhi kepercayaan pasien. Dalam dunia pemasaran, pembentukan citra perusahaan yang positif akan sangat membantu perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang sangat ketat maka setiap perusahaan akan berusaha menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata konsumen agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya. Istilah citra (*image*) mulai populer sejak tahun 1950 yang dikemukakan dalam beberapa konteks seperti citra terhadap perusahaan, toko dan merek. Citra tidak dapat diciptakan seperti membuat barang dari pabrik, akan tetapi citra merupakan kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Konsumen cenderung untuk membentuk citra didasarkan pada inferensi mereka yang diperoleh dari stimuli pemasaran dan lingkungan. Membina dan mempertahankan suatu

citra yang kuat sangat penting bagi suatu organisasi jasa, jika ingin menarik konsumen dan mempertahankan loyalitasnya (Jasfar,2005).

Kualitas layanan dan citra yang baik mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen. Dari sudut pandang pemasaran, hal ini menyatakan bahwa perkembangan kepercayaan khususnya keyakinan, seharusnya menjadi komponen fundamental dari strategi pemasaran yang ditujukan untuk mengarah pada penciptaan hubungan pelanggan sejati. Pelanggan harus bisa merasakan bahwa dia dapat mengandalkan perusahaan. Akan tetapi membangun kepercayaan membutuhkan waktu yang lama dan hanya berkembang setelah pertemuan yang berulang kali dengan pelanggan. Yang lebih penting, kepercayaan berkembang setelah seorang individu mengambil risiko dalam berhubungan dengan partnernya. Hal ini menunjukkan bahwa membangun hubungan yang dapat dipercaya akan lebih mungkin terjadi dalam sektor industri tertentu, terutama yang melibatkan pengambilan risiko oleh pelanggan dalam jangka pendek atau jangka panjang (Barnes, 2003). Dalam proses terbentuknya kepercayaan (*trust*), Donney and Connon (1997) menjelaskan secara rinci faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti, reputasi perusahaan, besar/kecilnya perusahaan, saling menyenangkan, baik antara pelanggan dengan perusahaan maupun antara pelanggan dengan pegawai perusahaan.

Layanan dan citra yang baik mampu memberikan kepuasan konsumen yang pada akhirnya mampu memberikan kepercayaan terhadap konsumen tersebut. Day *dalam* Tjiptono (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan kenyataan konsumen merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen terwujud apabila terjadi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan konsumen dan jika yang terjadi adalah ketidakpuasan maka konsumen akan mewujudkannya dalam bentuk keluhan.

Memperhatikan situasi yang terjadi, dan persaingan yang semakin kompleks dalam industri jasa kesehatan, RS Pindad Turen Malang sebagai rumah sakit milik pemerintah untuk selalu memberikan layanan yang prima serta mampu memberikan citra yang positif sehingga kepuasan pasien akan tinggi dan berdampak pada kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit tersebut. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan Taylor (1994), dapat disimpulkan bahwa aspek mutu layanan rumah sakit sebagai indikator kepuasan pasien cenderung merupakan suatu fenomena yang diterima secara luas dikalangan para ahli. Hal terpenting adalah bahwa kepuasan itu merupakan

hasil dari reaksi afeksi, sebagai wujud penegasan sikap pasien terhadap layanan di rumah sakit yang berdimensi banyak.

## LANDASAN TEORI

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler, 2020). Kualitas pelayanan sering kali dikonseptualisasikan sebagai perbandingan harapan dengan persepsi kinerja sesungguhnya dari jasa (Zeithaml *et al dalam* Bloemer, *et al*, 1999). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997).

### 2. Citra

Menurut Jasfar (2005), citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli dan sektor jasa dibandingkan sektor produk. Membina dan mempertahankan suatu citra yang kuat sangat penting artinya bagi suatu organisasi jasa jika ingin menarik konsumen dan mempertahankan loyalitasnya. Kotler (2002) citra merupakan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu obyek atau barang secara keseluruhan. Definisi Kotler menunjukkan bahwa citra individu maupun kelompok

memandang suatu fenomena sedangkan citra telah didefinisikan sebagai persepsi tentang organisasi yang tercermin dalam asosiasi yang disimpan dalam ingatan konsumen. Dari pengertian tersebut diatas bahwa citra dapat diartikan sebagai persepsi atau kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu fenomena tertentu.

### 3. Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Wilkie dalam Tjiptono (2004) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

### 4. Kepercayaan

Robbin (2003) menyatakan kepercayaan (*trust*) merupakan harapan yang positif bahwa yang lain tidak akan bertindak secara *opportunistic*. Menurut Bologlu (2002) dimensi kepercayaan didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis yang menentukan tingkat dimana orang merasa dapat bergantung pada integritas janji yang ditawarkan oleh orang lain.

## METODE

Sesuai dengan pokok masalah dan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan pola eksplanasi (*level of explanation*). Populasi penelitian

pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pindad Malang. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari RSU Pindad Malang jumlah tempat tidur yang tersedia sebanyak 855 tempat tidur. Menggunakan rumus Slovin sampel yang diperoleh sebesar 130 Pasien.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan suatu bentuk penerapan dari regresi berganda yang menggunakan diagram jalur sebagai petunjuk terhadap pengujian hipotesis yang kompleks. Analisis jalur ini dapat dilakukan untuk mengestimasi besarnya pengaruh baik langsung maupun tidak langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

#### Evaluasi Terhadap Asumsi Path

Evaluasi terhadap asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang dianalisis dengan pemodelan path analysis diketahui sebagai berikut:

#### Hubungan Antar Variabel Linier

Uji linieritas menggunakan curve fit dan menerapkan parsimony, yaitu bilamana seluruh model signifikan atau nonsignifikan berarti dapat dikatakan model berbentuk linier (Solimun, 2002). Model dikatakan signifikan apabila *p value* kecil, yaitu dibawah 5%. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Linieritas Hubungan Antar Variabel**

| Variabel                              | P value | Keterangan |
|---------------------------------------|---------|------------|
| Kualitas layanan → Kepuasan pasien    | 0,000   | Linier     |
| Citra → Kepuasan pasien               | 0,000   | Linier     |
| Kualitas layanan → Kepercayaan pasien | 0,000   | Linier     |
| Citra → Kepercayaan pasien            | 0,000   | Linier     |
| Kepuasan pasien → Kepercayaan pasien  | 0,000   | Linier     |

**Sumber : Data Primer Diolah, (2023)**

Berdasarkan Tabel 1, dapat dikatakan bahwa model berbentuk linier, hal ini dibuktikan dengan nilai *p value* kecil, yaitu dibawah 5%.

### **Model Rekursif**

Model empirik yang disajikan pada Bab 3 menunjukkan aliran kausal satu arah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model tersebut berbentuk rekursif sehingga memenuhi asumsi path analysis.

#### **a. Variabel Endogen Minimal Berskala Interval**

Pengukuran variabel penelitian menggunakan skala Likert, menurut Sekaran dalam Solimun (2002) skala Likert dapat menghasilkan data interval. Berdasarkan pendapat tersebut maka skala pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi path analysis.

#### **b. Observe Variable Diukur Tanpa Kesalahan (Valid dan Reliabel)**

Hasil pengukuran instrumen penelitian pada sub bab 5.3 menunjukkan nilai yang valid dan reliabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *observe variable* telah diukur tanpa ada kesalahan, yang dapat diartikan bahwa ukuran tersebut telah memenuhi asumsi analisis jalur.

#### **c. Model Dispesifikasi Dengan**

### **Benar Sesuai Teori**

Model teoritikal dasar dan model empirik dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan telaah pustaka dan jurnal ilmiah, sehingga tingkat kebenaran konsep yang dikemukakan dapat dipercaya. Berdasarkan kenyataan tersebut maka asumsi analisis jalur yang mensyaratkan bahwa model dispesifikasi sesuai dengan teori telah terpenuhi. **Koefisien Determinasi Total**

Koefisien determinasi total menunjukkan bahwa seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada pada model penelitian. Untuk menentukan total koefisien determinasi hasil analisis jalur, digunakan rumus sebagai berikut :

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 \cdot P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$$

$$\text{Dimana : } P_{e1} = \sqrt{1 - r^2}$$

$$R_m^2 = \text{koefisien determinasi}$$

Nilai *R square* variabel loyalitas nasabah dapat dilihat pada Tabel 5.13 sebagai berikut.

Tabel 2. Nilai R square

| Variabel                               | R square |
|--|----------|
| Kualitas layanan ke kepuasan pasien    | 0,184    |
| Citra ke kepuasan pasien               | 0,219    |
| Kualitas layanan ke kepercayaan pasien | 0,344    |
| Citra ke kepercayaan pasien            | 0,188    |
| Kepuasan ke kepercayaan pasien         | 0,254    |

Sumber : Data Primer Diolah, (2022)

Berdasarkan nilai R square kemudian dapat dihitung nilai koefisien determinasi total, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= 1 - (\sqrt{1-0.184})^2 (\sqrt{1-0.219})^2 (\sqrt{1-0.344})^2 (\sqrt{1-0.188})^2 (\sqrt{1-0.254})^2 \\
 &= 1 - (1-0.184) (1-0.219) (1-0.344) (1-0.188) (1-0.254) \\
 &= 1 - (0.816) (0.781) (0.656) (0.812) (0.746) \\
 &= 1 - 0.253 \\
 &= 0.747
 \end{aligned}$$

Nilai tersebut menunjukkan bahwa informasi yang terkandung dalam data 74,7% dapat dijelaskan oleh model, sedangkan 25,3% dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terdapat di dalam model) dan error. Nilai koefisien  $R^2_m$  sebesar

74,7% dikategorikan tinggi sehingga model dapat dikatakan baik.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini di sajikan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Pengaruh Antar Variabel

| Pengaruh Antar Variabel               | Koefisien Jalur | P-Value | Ket |
|---------------------------------------|-----------------|---------|-----|
| Kualitas layanan → Kepuasan pasien    | 0,429           | 0.000   | Sig |
| Citra → Kepuasan pasien               | 0,468           | 0.000   | Sig |
| Kualitas layanan → Kepercayaan pasien | 0,587           | 0,000   | Sig |
| Citra → Kepercayaan pasien            | 0,433           | 0,000   | Sig |
| Kepuasan pasien → Kepercayaan pasien  | 0.504           | 0.000   | Sig |

Sumber : Data Primer Diolah, (2023)

Berdasarkan tabel 3, dapat dirumuskan pengaruh yang bersifat kausalitas antar variabel baik pengaruh langsung, tidak langsung

maupun pengaruh total dalam kerangka *path analysis* yang disajikan pada Tabel 4

**Tabel 4 Pengaruh Antar Variabel Secara Langsung, Tidak Langsung dan Total**

| Pengaruh Antar Variabel   | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung Melalui z | Pengaruh Total |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------------|----------------|
| X <sub>1</sub> terhadap z | 0,429             | -                                 | 0,429          |
| X <sub>2</sub> terhadap z | 0,468             | -                                 | 0,468          |
| X <sub>1</sub> terhadap Y | 0,587             | 0,429 x 0,504 = 0,216             | 0,803          |
| X <sub>2</sub> terhadap Y | 0,433             | 0,468 x 0,504 = 0,236             | 0,669          |
| z terhadap Y              | 0.504             | -                                 | 0.504          |

**Sumber: Data Primer Diolah, (2023)**

Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien menghasilkan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 5,377 dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0.000. Karena  $p\text{-value}$  lebih kecil dari signifikan statistik pada  $\alpha = 5\%$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima, hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh citra terhadap kepuasan pasien menghasilkan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 5,993 dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0.000. Karena  $p\text{-value}$  lebih kecil dari signifikan statistik pada  $\alpha = 5\%$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima, hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

citra yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien menghasilkan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 8,198 dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0.000. Karena  $p\text{-value}$  lebih kecil dari signifikan statistik pada  $\alpha = 5\%$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima, hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan pasien. Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh citra terhadap kepercayaan pasien menghasilkan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 5,439 dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0.000. Karena  $p\text{-value}$  lebih kecil dari signifikan statistik pada  $\alpha = 5\%$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa citra berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima,



hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi citra yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan pasien.

Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien menghasilkan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 6,601 dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0.000. Karena  $p\text{-value}$  lebih kecil dari signifikan statistik pada  $\alpha = 5\%$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima, hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar kepuasan pasien maka semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap RSU Pindad Malang.

Berdasarkan Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai koefisien sebesar 0,216, dimana berdasarkan hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien mempengaruhi kepercayaan dengan ( $p\text{-value} < 0,05$ ) sedangkan besarnya nilai koefisien pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan sebesar 0,587 dengan  $p\text{-value} < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien.

Berdasarkan Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa pengaruh tidak langsung citra terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai koefisien sebesar 0,236, dimana berdasarkan hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa ada pengaruh citra terhadap kepuasan pasien dan

kepuasan pasien mempengaruhi kepercayaan dengan ( $p\text{-value} < 0,05$ ) sedangkan besarnya nilai koefisien pengaruh langsung citra terhadap kepercayaan sebesar 0,433 dengan  $p\text{-value} < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh citra terhadap kepercayaan pasien.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial ditemukan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien RSU Pindad Malang, dimana kualitas layanan RSU Pindad Malang meliputi tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya; ruangan yang digunakan untuk perawatan dan ruang tunggu pasien nyaman, prosedur pelayanan tidak berbelit belit; pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat; tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien; tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal; adanya jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan; adanya kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan; dan tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien.

Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini dapat dijelaskan bahwa pencitraan yang baik akan

meningkatkan kepuasan pasien RSUD Pindad Malang, dimana seperti yang diungkapkan oleh Kotler (2002) citra merupakan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu obyek atau barang secara keseluruhan. Definisi Kotler menunjukkan bahwa citra individu maupun kelompok memandang suatu fenomena sedangkan citra telah didefinisikan sebagai persepsi tentang organisasi yang tercermin dalam asosiasi yang disimpan dalam ingatan konsumen. Dari pengertian tersebut diatas bahwa citra dapat diartikan sebagai persepsi atau kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu fenomena tertentu.

Persepsi atau kesan yang dimiliki pasien terhadap RSUD Pindad Malang, karena RSUD Pindad Malang memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan standar pelayanan medis; RSUD Pindad Malang memiliki reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan; melakukan program sosial melalui penyuluhan kesehatan kepada masyarakat; menerima pasien yang kurang mampu dengan askes; melakukan program sosial layanan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu; merupakan rumah sakit yang dapat dipercaya dan memiliki peralatan medis yang lengkap.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien. Secara konseptual, kepercayaan (*trust*) ada jika suatu pihak punya keyakinan (*confidence*) terhadap integritas dan

reliabilitas pihak lain (Morgan dan Hunt, 1994), sedangkan Rousseau (1998) menyatakan kepercayaan (*trust*) adalah keadaan psikologis berisi keinginan untuk menerima kekurangan/kelemahan, berdasarkan perilaku yang positif terhadap intensi atau perilaku atau lainnya dalam keadaan berisiko dan saling tergantung.

Kepercayaan pasien RSUD Pindad Malang terbentuk karena kualitas layanan yang diberikan, yang meliputi tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya; ruangan yang digunakan untuk perawatan dan ruang tunggu pasien nyaman, prosedur pelayanan tidak berbelit belit; pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat; tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien; tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal; adanya jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan; adanya kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan; dan tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien.

Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pasien akan terbentuk karena adanya pencitraan yang positif pada RSUD Pindad Malang, dimana pasien akan percaya terhadap RSUD Pindad Malang apabila RSUD Pindad Malang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan standar

pelayanan medis yang didukung dengan peralatan medis yang lengkap. Selain itu, pencitraan yang dilakukan oleh RSUD Pindad Malang, dengan menerima pasien yang kurang mampu dengan askes dan memberikan program sosial layanan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu serta melakukan program sosial melalui penyuluhan kesehatan kepada masyarakat.

Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pasien akan terbentuk karena adanya kepuasan pada RSUD Pindad Malang, dimana pasien akan percaya terhadap RSUD Pindad Malang apabila kemampuan tenaga medis dan perawat dalam memberikan pelayanan sesuai harapan pasien. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler (1997) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila membeli dan mengkonsumsi suatu produk.

Hasil analisis untuk pengujian secara tidak langsung, ditemukan bukti bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan citra terhadap kepercayaan pasien RSUD Pindad Malang. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien secara langsung akan terbentuk oleh kualitas layanan yang diberikan RSUD Pindad Malang harus melalui unsur kepuasan, sehingga pasien akan percaya

terhadap RSUD Pindad Malang, apabila pasien memiliki kepuasan terhadap tenaga medis dan karyawan yang mempunyai kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya; ruangan yang digunakan untuk perawatan dan ruang tunggu pasien nyaman, prosedur pelayanan tidak berbelit belit; pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat; tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien; tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal; adanya jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan; adanya kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan; dan tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Begitu juga citra akan mempengaruhi kepercayaan harus melalui kepuasan pasien. Sehingga pasien RSUD Pindad Malang akan percaya terhadap RSUD Pindad Malang, apabila pasien memiliki kepuasan atas pencitraan yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut, dimana pencitraan tersebut dapat dilakukan dengan menerima pasien yang kurang mampu dengan askes dan memberikan program sosial layanan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu serta melakukan program sosial melalui penyuluhan kesehatan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kualitas

layanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan pasien terhadap RSU Pindad Malang, dimana kepercayaan tersebut timbul karena kepuasan pasien. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh citra terhadap kepercayaan pasien. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pencitraan yang dilakukan oleh RSU Pindad Malang seperti memberikan kesan yang baik dengan memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan standar pelayanan medis, menerima pasien yang kurang mampu dengan askes dan memberikan program sosial layanan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu serta melakukan program sosial melalui penyuluhan kesehatan kepada masyarakat akan memberikan kepuasan terhadap pasien dan pada akhirnya akan berdampak pada kepercayaan pasien

Guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap RSU Pindad Malang, maka RSU Pindad Malang perlu memiliki tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya, dimana layanan yang diberikan cepat; ruangan yang digunakan untuk perawatan dan ruang tunggu pasien nyaman dan adanya jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. Berkaitan dengan citra yang mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan pasien, maka RSU Pindad Malang selalu memberikan kesan yang baik dengan memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan standar pelayanan medis,

menerima pasien yang kurang mampu dengan askes dan memberikan program sosial layanan gratis bagi masyarakat yang kurang mampu serta melakukan program sosial melalui penyuluhan kesehatan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. N. Munna Abang dan Francine Rozario. 2009. Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 53
- Alma, B., 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi 2, Bandung : ALFABETA
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Edisi Kedua, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Flavian, C., Miguel Guinalu dan Eduardo Torres. 2005. The Influence Of Corporate Image On Consumer Trust A Comparative Analysis In Traditional Versus Internet Banking. *Internet Research*, Vol. 15 No. 4, pp. 447-470
- Hardiman, Achmad. 2003. *Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing*. Melalui <http://www.kompas.com/kompascetakr/0412/22/humaniora1455383.html>- 4k. 4/21/04.

- Jasfar, F. 2005. Manajemen Jasa manajemen Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kennedy, M. Susan, Linda K. Ferrell dan Debbie Thorne LeClair. 2001. Consumers' Trust Of Salesperson And Manufacturer: An Empirical Study. *Journal of Business Research*. Vol. 51 pp.73-86
- Kolodinsky. 1999. Consumer Satisfaction with a Managed Health Care Plan. *The Journal of Consumer Affairs* 33: 223-235.
- Kotler, P., 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid II Edisi kesembilan, Terjemahan Hendra Teguh, SE.AK dan Ronny, SE.AK, Jakarta : Penhalindo.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. New York: Mc. Graw Hill. Companies, Inc. 420-425.
- Lu, Ying dan Liping A. Cai. 2009. Analysis Of Image And Loyalty For Exhibitions And Host Destinations. *Hospitality & Tourism Management International CHRIE Conference-Refereed Track*
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc. 2002. Contact Personnel, Physical Environment and Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients. *International Journal of Service Industry Management* 13: 242-262.
- Oloughlin, O. Christina dan Germa Coenders. 2002. Application of the European Customer Satisfaction Index to Postal Services. Structural Equation Models versus Partial Least Squares. *Departament d'Economia, Universitat de Girona*
- Parasuraman.1988. Serqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.64.pp.12-40.
- Rangkuti, F. 2003. Measuring Customer Satisfaction. *Cetakan kedua, Edisi pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta*
- Riduwan dan Engkos A. Kuncoro. 2007. Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis). *Cetakan pertama, Bandung:Alfabeta.*
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, H., 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie A. and Marry Jo Bitner. 2003. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm*. International Edition. North America: McGraw-Hill Companies, Ltd.