

INTISARI

Meningkatnya jumlah rumah sakit umum dan swasta telah menghasilkan lingkungan yang kompetitif dalam industri perawatan kesehatan. Situasi ini menuntut rumah sakit untuk berfokus pada pembentukan citra rumah sakit yang menarik dengan memberikan kepuasan kepada pasien untuk memastikan dan mengamankan kepercayaan dan loyalitas mereka. Oleh karena itu, memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan mempertimbangkan aspek emosi dalam kegagalan layanan akan menjamin kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pasien untuk terus memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah pertama menguji secara empiris kerangka kerja yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dengan memperkirakan hubungan antara kualitas layanan dan emosi pasien dengan kepuasan pasien. Kedua, menguji hubungan antara kepuasan pasien, kepercayaan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*mono-methods*). Pendekatan tersebut dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS), sampel yang digunakan 897 pasien rawat jalan dari 11 Rumah Sakit pemerintah dan swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima pelayanan rawat jalan rumah sakit minimal dua kali.

Faktor-faktor sosio-demografi seperti persepsi kondisi kesehatan, kelas rumah sakit, kepemilikan rumah sakit, dan wilayah letak rumah sakit memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Model dalam penelitian terdiri dari 10 dimensi anteseden kepuasan yaitu 8 dimensi pelayanan dan 2 dimensi faktor emosi. Kedelapan dimensi layanan tersebut adalah aspek fisik, layanan medis, layanan farmasi, prosedur administrasi, tanggung jawab sosial, kualitas personel, aspek biaya-asuransi kesehatan, dan kualitas hasil. Faktor emosi meliputi emosi negatif dan emosi positif. Bukti statistik menunjukkan aspek fisik, layanan farmasi, prosedur administrasi, kualitas personal, kualitas hasil, emosi positif terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada kepercayaan rumah sakit dan loyalitas pasien ($p < 0,05$). Kepercayaan rumah sakit berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien ($p < 0,05$).

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pasien dihasilkan dari proses mekanisme yang kompleks yaitu melalui proses kognitif dan afektif. Memprediksi emosi pasien dapat membantu manajer melakukan strategi pemulihan layanan dan mendapatkan hasil yang lebih memuaskan. Rumah sakit perlu mempertimbangkan kebutuhan pasien untuk mempertahankan loyalitas.

Kata kunci: kualitas layanan, faktor emosi, kepuasan pasien, kepercayaan, loyalitas, rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

The increasing number of public and private hospitals has resulted in a competitive environment in the healthcare industry. This situation requires the hospital to focus on building an attractive hospital image by providing satisfaction to patients to ensure and secure their trust and loyalty. Therefore, providing high service quality and considering the emotional aspects of service failure will guarantee patient satisfaction, trust and loyalty to continue to take advantage of the services provided. The aim of this study is first to empirically examine the framework that contributes to patient satisfaction by estimating the relationship between service quality and patient emotions and patient satisfaction. The second examines the relationship between patient satisfaction, trust in hospital and patient loyalty.

This study uses a quantitative approach (mono-methods). This approach was analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). The sample were used 897 outpatients from 11 government and private hospitals in the Special Region of Yogyakarta. The sampling method used was purposive sampling. The inclusion criteria in this study were patients who received outpatient hospital services at least twice.

Socio-demographic factors such as perceptions of health conditions, hospital class, hospital ownership, and the area where the hospital is located have a relationship with patient satisfaction. The model in this research consists of 10 antecedent dimensions of satisfaction, namely 8 dimensions of service and 2 dimensions of emotional factors. The eight dimensions of service are physical aspects, medical services, pharmaceutical services, administrative procedures, social responsibility, quality of personnel, health insurance-cost aspects, and quality of results. Emotional factors include positive emotions and emotions. Statistical evidence shows that physical aspects, pharmacy services, administrative procedures, quality of results, positive emotions have a significant effect on patient satisfaction ($p < 0.05$). Patient satisfaction has a significant effect on trust in hospital and patient loyalty ($p < 0.05$). Trust in hospital has a significant effect on patient loyalty ($p < 0.05$).

This study proves that patient satisfaction results from a complex process, namely through cognitive and affective processes. Predicting the patient's emotions can help managers to develop recovery strategies and obtain more satisfying results. Hospitals need to consider the patient's need to maintain loyalty.

Keywords: service quality, emotional factor, patient satisfaction, trust in hospital, patient loyalty, outpatient, hospital