

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Gambaran Penelitian

Data penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan medis di ruang IGD, ruang rawat inap, dan rawat jalan di rumah sakit Hidayah Boyolali. Kuesioner disebarkan selama 1 minggu.

Kuesioner yang disebarkan adalah sebanyak 100 kuesioner, yang diberikan kepada pasien yang masuk kedalam kriteria sampel penelitian. Sehingga didapatkan data sebanyak 100 responden.

2. Analisis Deskriptif

Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi karakteristik responden penelitian

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	40	40%
	2. Perempuan	60	60%
Usia	1. ≤ 20 tahun	1	1%
	2. 21 tahun - 30 tahun	32	32%
	3. 31 tahun - 40 tahun	26	26%
	4. 41 tahun - 50 tahun	21	21%
	5. > 50 tahun	20	20%
Pendidikan terakhir	1. SD	18	18%
	2. SMP	16	16%
	3. SMU	36	36%
	4. Diploma	20	20%
	5. S1/S2/S3	10	10%
Pekerjaan	1. PNS	5	5%

Lanjutan.....

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
	2. TNI/POLRI	4	4%
	3. Wiraswasta	49	49%
	4. Pegawai Swasta	38	38%
	5. Pelajar/mahasiswa	4	4%
Penghasilan per bulan	1. ≤ Rp 1 juta	22	22%
	2. > Rp 1 juta - Rp 2 juta	52	52%
	3. > Rp 2 juta - Rp 5 juta	21	21%
	4. > Rp 5 juta - Rp 10 juta	2	2%
	5. > Rp 10 juta	3	3%
Kali kunjungan	1. 2 kali	22	22%
	2. 3 kali	19	19%
	3. Lebih dari 3 kali	59	59%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa, responden dari penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah 60 orang (60%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 40 orang (40%). Dari segi usia mayoritas responden berusia 20 tahun - 30 tahun sebanyak 32 orang (32%), diikuti 31 tahun - 40 tahun 26 orang (26%), 41 tahun - 50 tahun 21 orang (21%), dan > 50 tahun 20 orang (20%), < 20 tahun 1 orang (1%). Untuk tingkat pendidikan responden mayoritas adalah SMU sebanyak 36 orang (36%), di ikuti diploma 20 orang (20%), SD sebesar 18 orang (18%), SMP 16 orang (16%), dan S1/S2/S3 sebesar 10 orang (10%). Sedangkan untuk pekerjaan responden mayoritas adalah wiraswasta sebanyak 49 orang (49%), di ikuti dengan pegawai swasta 38 orang (38%), hanya sedikit responden yang memiliki pekerjaan selain itu. Untuk tingkat penghasilan, mayoritas responden

memiliki penghasilan berkisar antara > Rp 1 juta - Rp 2 juta sebanyak 52 orang (52%), di ikuti 22 orang (22%) berpendapatan < Rp 1 juta, dan 21 orang (21%) berpendapatan > Rp 2 juta - Rp 5 juta, hanya sedikit responden yang berpenghasilan > Rp 5 juta.

Untuk angka kali kunjungan ke rumah sakit sebanyak 59 orang (59%) telah melakukan kunjungan lebih dari 3 kali, sebanyak 22 orang (22%) telah melakukan kunjungan sebanyak 2 kali, dan sebanyak 19 orang (19%) telah melakukan kunjungan sebanyak 3 kali.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas.

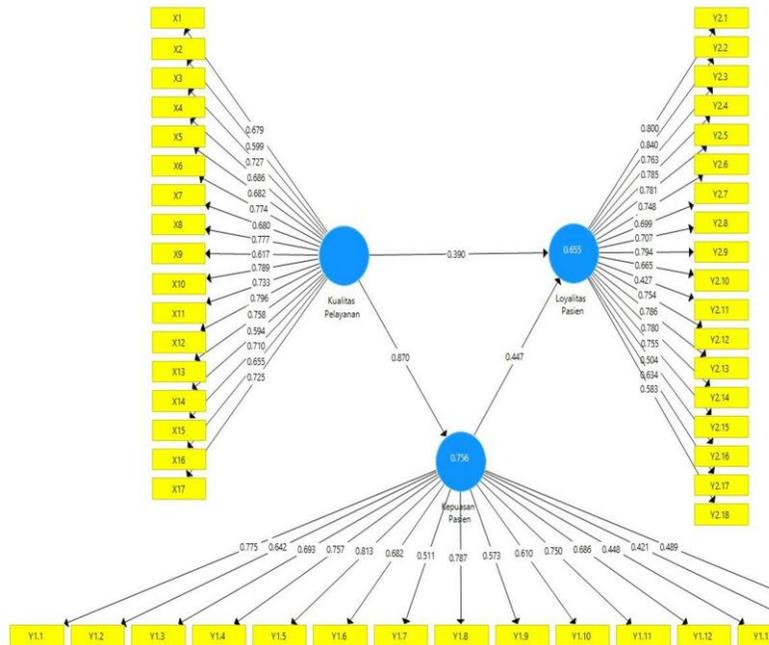
Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan dengan cara menguji tingkat validitas dan reliabilitas hasil penelitian sebelum masuk kedalam uji *goodness of fit* dari model dan uji hipotesis. Dalam hal ini yang digunakan adalah *software SmartPLS* sebagai alat untuk mengolah data. Hasilnya adalah sebagai berikut.

a. Uji Validitas

1) Uji Validitas Konvergen

Validitas Konvergen (*convergent validity*) diketahui dengan cara melihat *loading factor* masing-masing indikator reflektif. Dalam penelitian ini nilai *loading factor* harus di atas 0.50. *Loading factor* tersebut dapat dilihat dari *output*

smartPLS yang berupa *PLS algorithm* dan pada tabel *uoter loadings* dibawah ini.



Gambar 4. 1 Hasil PLS *algorithm* 1 (nilai *loading factor* masing-masing indikator)

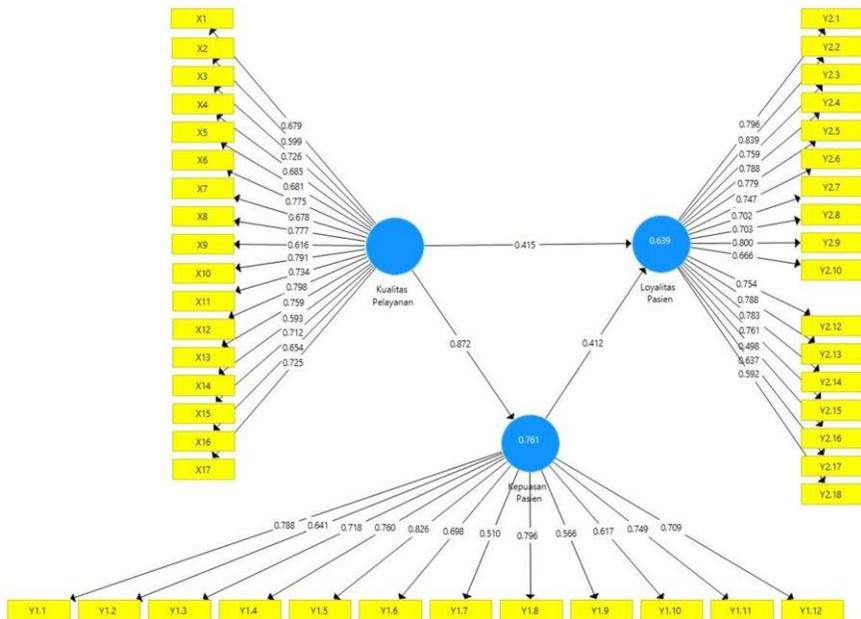
Tabel 4. 2 Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm* 1 yang dibawah 0.50

	Kepuasan pasien	Loyalitas pasien
Y1.13	0.448	
Y1.14	0.421	
Y1.15	0.489	
Y2.11		0.427

Berdasarkan gambar 4.1 dan tabel 4.2 dari *output uoter loadings* PLS *algorithm* 1 diatas, indikator yang memiliki nilai *loading factor* yang kurang dari 0.50 harus dikeluarkan atau di *delete* dari model dan kemudian model dianalisis kembali.

Indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0.50 berjumlah 4 indikator yang terdiri dari Y1.13, Y1.14, Y1.15, Y2.11.

Berikut ini adalah hasil *output* dari PLS *algorithm* yang ke 2 setelah dikurangi indikator yang memiliki *loading factor* dibawah 0.50.

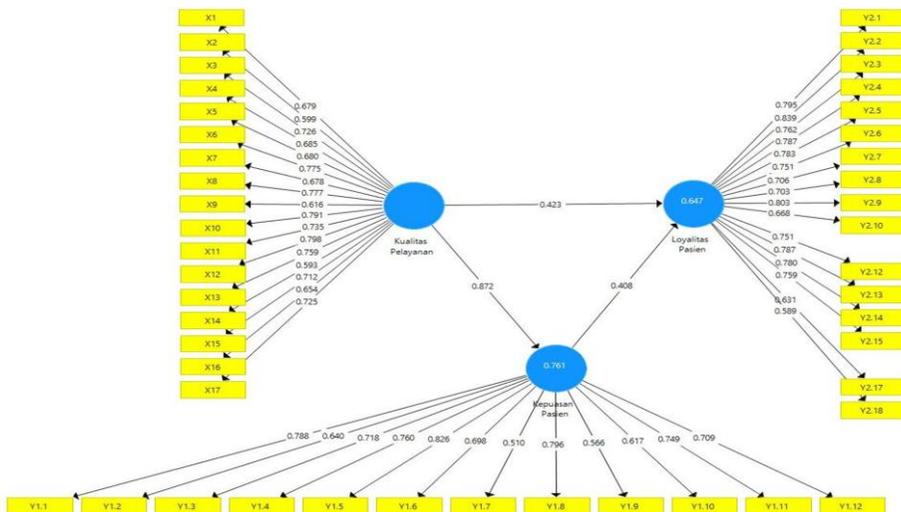


Gambar 4. 2 Hasil PLS *algorithm* 2 (nilai *loading factor* masing-masing indikator)

Tabel 4. 3 Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings PLS algorithm 2* yang dibawah 0.50

Loyalitas pasien	
Y2.16	0.498

Berdasarkan gambar 4.2 dan tabel 4.3 diatas dari *output uoter loadings PLS algorithm* yang ke 2, masih ada 1 indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0.50, yaitu Y2.16. Maka indikator tersebut harus dikeluarkan dari model dan model dianalisis kembali. Berikut ini adalah hasil *output* dari *PLS algorithm* yang ke 3 setelah dikurangi indikator yang



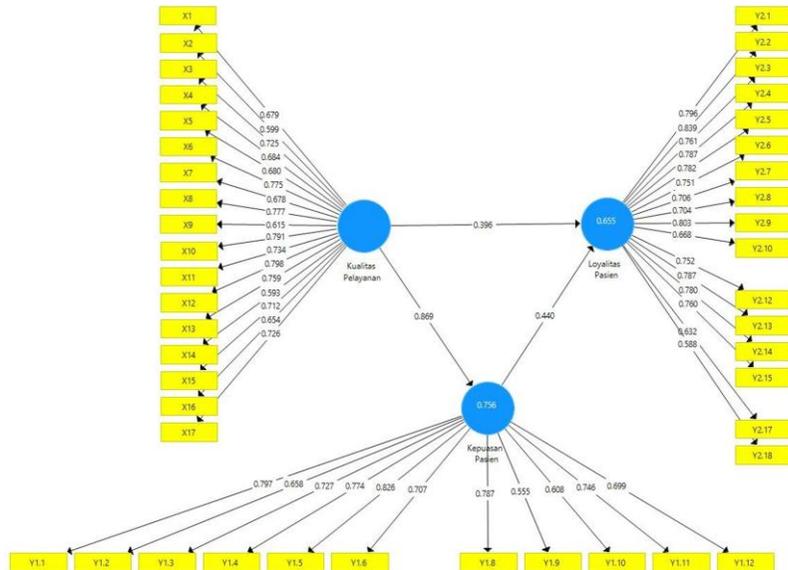
Gambar 4. 3 Hasil *PLS algorithm 3* (nilai *loading factor* masing-masing indikator)

Tabel 4. 4 Nilai *loading factor* masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings PLS algorithm* 3 pada variabel kepuasan pasien

	Kepuasan pasien
Y1.1	0.788
Y1.2	0.640
Y1.3	0.718
Y1.4	0.760
Y1.5	0.826
Y1.6	0.698
Y1.7	0.510
Y1.8	0.796
Y1.9	0.566
Y1.10	0.617
Y1.11	0.749
Y1.12	0.709

Berdasarkan gambar 4.3 dan tabel 4.4 diatas dari *output uoter loadings PLS algorithm* yang ke 3 semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.50 dan dinyatakan telah memenuhi syarat uji validitas konvergen (*convergent validity*). Akan tetapi peneliti melakukan analisis *PLS algorithm* lagi dengan alasan karena nilai *average variance extracted* (AVE) dari variabel kepuasan pasien (Y1) masih dibawah 0.50. Hal tersebut dilakukan dengan cara mengeluarkan indikator Y1.7 dengan nilai 0.510. Meskipun nilainya diatas 0.50, nilai tersebut merupakan nilai tertendah diantara indikator pada variabel kepuasan pasien (Y1). Berikut

ini adalah hasil *output* dari PLS *algorithm* yang ke 4 setelah indikator Y1.7 dikeluarkan.



Gambar 4. 4 Hasil PLS *algorithm* 4 (nilai loading factor masing-masing indikator)

Tabel 4. 5 Nilai loading factor masing-masing indikator dilihat dari *outer loadings* PLS *algorithm* 4 pada variabel kepuasan pasien

Kepuasan pasien	
Y1.1	0.797
Y1.2	0.658
Y1.3	0.727
Y1.4	0.774
Y1.5	0.826
Y1.6	0.707
Y1.8	0.787
Y1.9	0.555
Y1.10	0.608
Y1.11	0.746
Y1.12	0.699

Tabel 4. 6 Nilai *Average variance extracted* (AVE) sebelum dan sesudah dilakukan analisis PLS *algorithm 4*

	AVE sebelum	AVE sesudah
Kepuasan pasien	0.496	0.520
Kualitas pelayanan	0.501	0.501
Loyalitas pasien	0.557	0.557

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dari *output PLS algorithm* yang ke 4 nilai *average variance extracted* (AVE) dari variabel kepuasan pasien (Y1) yang awalnya 0.496 berubah menjadi 0.520. Artinya nilai *average variance extracted* (AVE) dari semua variabel sudah lebih dari 0.50. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi syarat uji validitas diskriminan (*discriminant validity*).

2) Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) indikator reflektif dapat dinilai dengan menggunakan tiga cara. Pertama, dengan melihat hasil *cross loading* antara indikator dengan konstraknya harus lebih besar dibandingkan konstruk lain dengan indikator yang sama.

Tabel 4. 7 Nilai cross loadings

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
X1	0.633	0.679	0.630
X2	0.645	0.599	0.517
X3	0.673	0.725	0.422
X4	0.575	0.684	0.474
X5	0.539	0.680	0.491
X6	0.678	0.775	0.640
X7	0.570	0.678	0.588
X8	0.586	0.777	0.619
X9	0.536	0.615	0.415
X10	0.650	0.791	0.623
X11	0.549	0.734	0.507
X12	0.703	0.798	0.624
X13	0.690	0.759	0.651
X14	0.542	0.593	0.489
X15	0.641	0.712	0.533
X16	0.579	0.654	0.475
X17	0.612	0.726	0.580
Y1.1	0.797	0.690	0.680
Y1.2	0.658	0.497	0.512
Y1.3	0.727	0.585	0.511
Y1.4	0.774	0.644	0.614
Y1.5	0.826	0.773	0.708
Y1.6	0.707	0.615	0.585
Y1.8	0.787	0.741	0.601
Y1.9	0.555	0.515	0.388
Y1.10	0.608	0.538	0.444
Y1.11	0.746	0.648	0.566
Y1.12	0.699	0.583	0.534
Y2.1	0.628	0.618	0.796
Y2.2	0.724	0.724	0.839
Y2.3	0.609	0.692	0.761
Y2.4	0.701	0.657	0.787
Y2.5	0.680	0.689	0.782
Y2.6	0.628	0.624	0.751

Lanjutan.....

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
Y2.7	0.666	0.616	0.706
Y2.8	0.501	0.466	0.704
Y2.9	0.620	0.657	0.803
Y2.10	0.472	0.513	0.668
Y2.12	0.498	0.412	0.752
Y2.13	0.523	0.544	0.787
Y2.14	0.584	0.570	0.780
Y2.15	0.548	0.525	0.760
Y2.17	0.413	0.330	0.632
Y2.18	0.383	0.443	0.588

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai *cross loading* antara indikator dengan *konstruknya* lebih besar dibandingkan konstruk lain dengan indikator yang sama. Sehingga uji validitas diskriminan memenuhi syarat dengan cara pertama.

Kedua, akar kuadrat dari *average variance extrated* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasi antar variabel laten lainnya.

Tabel 4. 8 Average variance extracted (AVE) dan akar kuadrat dari average variance extrated (\sqrt{AVE})

	(AVE)	\sqrt{AVE}
Kepuasan pasien	0.520	0.721
Kualitas pelayanan	0.501	0.708
Loyalitas pasien	0.557	0.746

Tabel 4. 9 Latent variable correlation

	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Loyalitas pasien
Kepuasan pasien	1.000	0.869	0.785
Kualitas pelayanan	0.869	1.000	0.779
Loyalitas pasien	0.785	0.779	1.000

Berdasarkan tabel 4.8 dan 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar variabel laten lainnya. Sehingga uji validitas diskriminan memenuhi syarat dengan cara kedua.

Ketiga, dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai *average variance extracted* (AVE) harus > 0.50 .

Tabel 4. 10 Average variance extracted (AVE)

	(AVE)
Kepuasan pasien	0.520
Kualitas pelayanan	0.501
Loyalitas pasien	0.557

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE), maka masing-masing konstruk memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) di atas 0.50. Sehingga uji validitas diskriminan memenuhi syarat dengan cara ketiga.

Berdasarkan tiga metode uji validitas diskriminan diatas, semua metode memenuhi syarat. Sehingga uji validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas konstruk diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0.70. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas.

Tabel 4. 11 Nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan pasien	0.906	0.922
Kualitas pelayanan	0.937	0.944
Loyalitas pasien	0.946	0.952

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada semua konstruk memiliki nilai masing-masing diatas 0,70. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat menunjukkan bahwa konsistensi dan stabilitas dari instrumen yang digunakan sangat baik. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas instrumen terpenuhi.

4. Hasil Analisis Data

Metode analisis data dilakukan dengan cara menguji model struktural atau *inner* model dievaluasi dengan melihat persentase

variance yang dijelaskan, yaitu dengan melihat nilai dari analisis *R square* (R^2) yang merupakan uji *goodness of fit* dari model. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada nilai T statistik atau *P value* pada *path coefficient* (*Mean, STDEV, T-Values*) dari hasil *output* analisis *bootstrapping*.

a. Uji goodness of fit (analisis R square)

Tabel 4. 12 Nilai R Square (R^2)

	R Square (R^2)
Kepuasan pasien	0.756
Loyalitas pasien	0.655

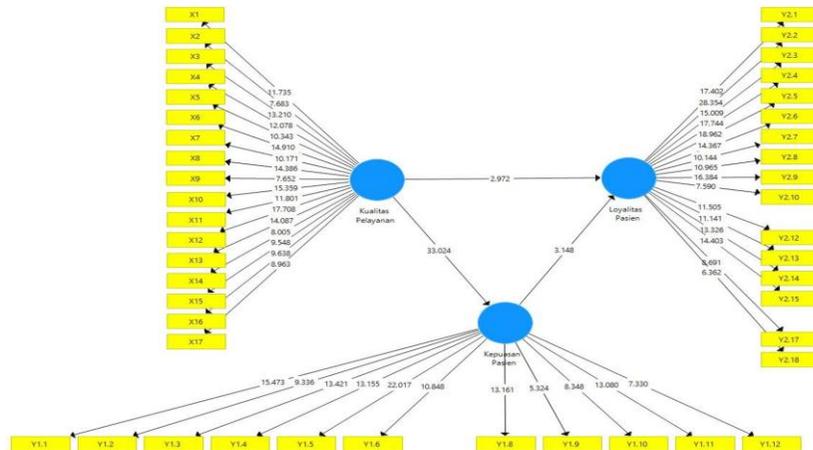
Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai *R square* (R^2) pada variabel kepuasan pasien adalah 0.756, hal tersebut memiliki arti bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 75.6% sedangkan 24.4% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Nilai *R square* (R^2) pada variabel loyalitas pasien adalah 0.655, hal tersebut memiliki arti bahwa variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 65.5% sedangkan 34.5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

b. Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis, indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai T statistik ≥ 1.96 atau *P value* ≤ 0.05 pada *path*

coefficient (Mean, STDEV, T-Values) dari hasil *output* analisis *bootstrapping*.

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada gambar 8 dan tabel 16 yang disajikan dibawah ini.



Gambar 4. 5 Hasil PLS *bootstrapping* (nilai loading factor masing-masing indikator)

Tabel 4. 13 Nilai *path coefficient* (Mean, STDEV, T-Values)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kepuasan pasien > Loyalitas pasien	0.440	0.449	0.140	3.148	0.02
Kualitas pelayanan > Kepuasan pasien	0.869	0.873	0.026	33.024	0.00
Kualitas pelayanan > Loyalitas pasien	0.396	0.390	0.133	2.972	0.03

Tabel 4. 14 Nilai indirect effects (Mean, STDEV, T-Values)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kualitas pelayanan > Kepuasan pasien > Loyalitas pasien	0.383	0.392	0.123	3.114	0.002

Hipotesis 1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan gambar 4.5 dan tabel 4.13 diatas besarnya koefisien parameter adalah 0.869 yang artinya terdapat pengaruh positif yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan melihat nilai T statistik sebesar 33.024 maka nilai T statistic ≥ 1.96 atau nilai P value sebesar 0.000 maka nilai P value ≤ 0.05 artinya, secara statistik kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Hipotesis 2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan gambar 4.5 tabel 4.13 diatas besarnya koefisien parameter adalah 0.396 yang artinya terdapat pengaruh positif

yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Dengan melihat nilai T statistik sebesar 2.972 maka nilai T statistic ≥ 1.96 atau nilai P *value* sebesar 0.003 maka nilai P *value* ≤ 0.05 artinya, secara statistik kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Karena itu, Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Hipotesis 3: Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan gambar 4.5 tabel 4.13 diatas besarnya koefisien parameter adalah 0.440 yang artinya terdapat pengaruh positif yang dihasilkan oleh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dengan melihat nilai T statistik sebesar 3.148 maka nilai T statistic ≥ 1.96 atau nilai P *value* sebesar 0.002 maka nilai P *value* ≤ 0.05 artinya, secara statistik kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Karena itu, Semakin tinggi kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas besarnya koefisien parameter *indirect effects* adalah 0.383 yang berarti terdapat pengaruh positif

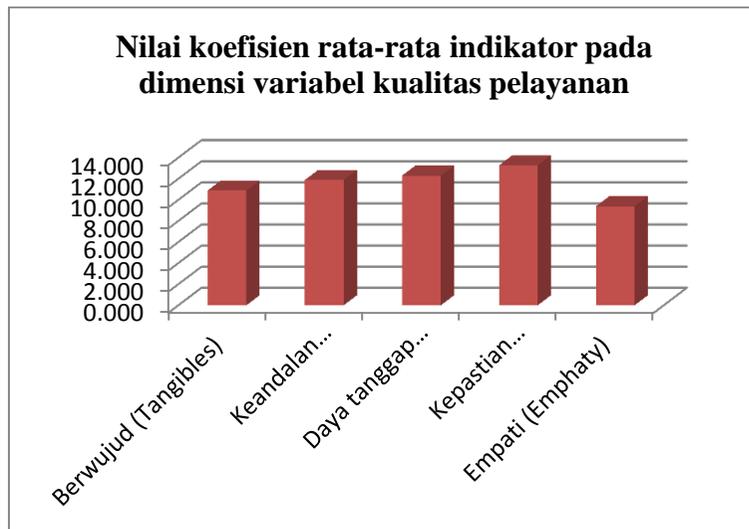
yang dihasilkan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui mediasi dari kepuasan pasien. Dengan melihat nilai T statistik sebesar 3.114 maka nilai T statistic ≥ 1.96 atau nilai P value sebesar 0.002 maka nilai P value ≤ 0.05 artinya, secara statistik kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien. Karena itu, Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga akan semakin tinggi pula loyalitas pasien kepada rumah sakit.

c. Nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien

Dari gambar 4.5 dapat diketahui nilai koefisien masing-masing indikator pada dimensi masing-masing variabel, yang kemudian pada tabel 4.15 dibawah ini dipaparkan nilai koefisien rata-rata masing-masing indikator pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Tabel 4. 15 Nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien

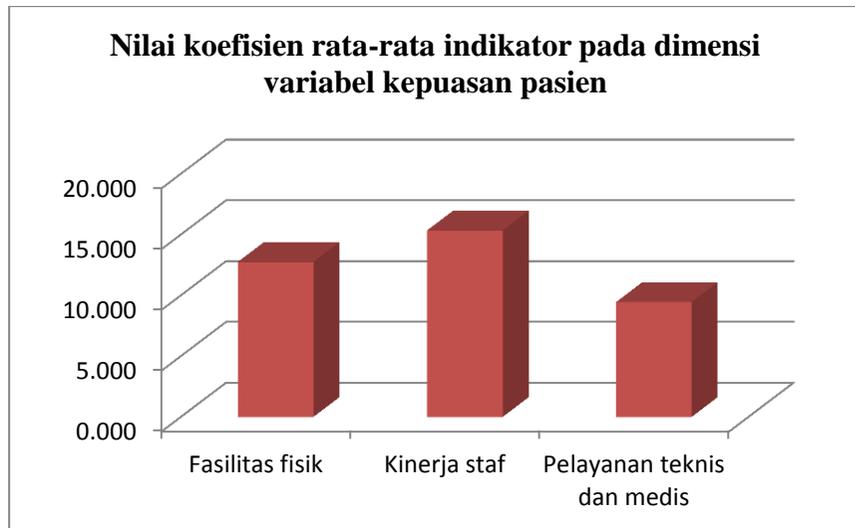
Kualitas pelayanan		Kepuasan pasien		Loyalitas pasien	
Dimensi	Nilai koefisien rata-rata	Dimensi	Nilai koefisien rata-rata	Dimensi	Nilai koefisien rata-rata
Berwujud (<i>tangibles</i>)	10,876	Fasilitas fisik	12,743	Kepercayaan	19,627
Keandalan (<i>reliability</i>)	11,8755	Kinerja staf	15,340	Komitmen psikologi	14,164
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	12,300	Pelayanan teknis dan medis	9,449	Perubahan biaya	7,590
Kepastian (<i>assurance</i>)	13,267			Perilaku publisitas	12,594
Empati (<i>emphaty</i>)	9,383			Kerjasama	7,527



Gambar 4. 6 Grafik nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel kualitas pelayanan

Dapat dilihat pada tabel 4.15 dan gambar 4.6 urutan nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel kualitas pelayanan mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah yaitu :

- 1) Kepastian (*assurance*) dengan nilai koefisien rata-rata 13,267
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai koefisien rata-rata 12,300
- 3) Keandalan (*reliability*) dengan nilai koefisien rata-rata 11,8755
- 4) Berwujud (*tangibles*) dengan nilai koefisien rata-rata 10,876
- 5) Empati (*emphaty*) dengan nilai koefisien rata-rata 9,383



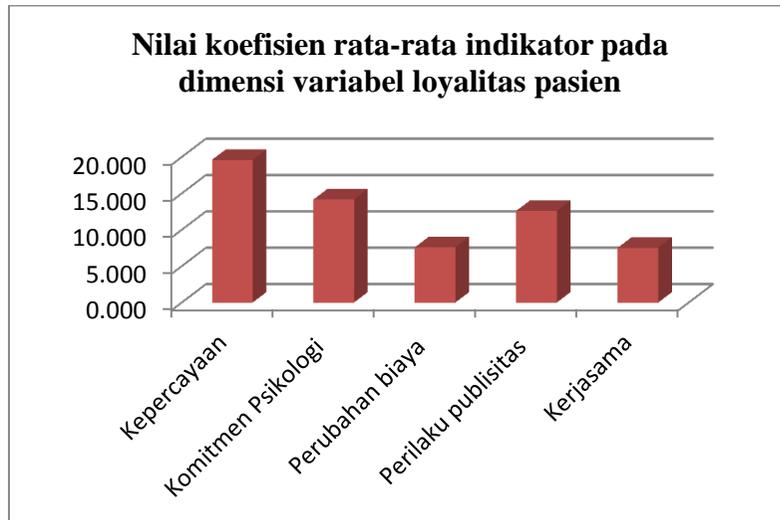
Gambar 4. 7 Grafik nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel kepuasan pasien

Dapat dilihat pada tabel 4.15 dan gambar 4.7 urutan nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel kepuasan pasien mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah yaitu :

- 1) Kinerja staf dengan nilai koefisien rata-rata 15,340
- 2) Fasilitas fisik dengan nilai koefisien rata-rata 12,743
- 3) Pelayanan teknis dan medis dengan nilai koefisien rata-rata 9,449

Pada variabel kepuasan pasien, indikator pada dimensi kepuasan terhadap biaya hasilnya adalah semua pernyataan dinyatakan tidak memenuhi syarat uji validitas. Hal tersebut menyebabkan semua konstruk pernyataannya dikeluarkan dari

penelitian, hal tersebut berarti indikator pada dimensi kepuasan terhadap biaya dikeluarkan dari penelitian.



Gambar 4. 8 Grafik nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel loyalitas pasien

Dapat dilihat pada tabel 4.15 dan gambar 4.8 urutan nilai koefisien rata-rata indikator pada dimensi variabel loyalitas pasien, mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah yaitu :

- 1) Kepercayaan dengan nilai koefisien rata-rata 19,627
- 2) Komitmen psikologi dengan nilai koefisien rata-rata 14,164
- 3) Perilaku publisitas dengan nilai koefisien rata-rata 12,594
- 4) Perubahan biaya dengan nilai koefisien rata-rata 7,590
- 5) Kerjasama dengan nilai koefisien rata-rata 7,527

d. Analisis deskriptif pertanyaan kuesioner dari masing-masing indikator

Untuk mengetahui lebih jauh mana dari pernyataan kuesioner yang nilainya paling tinggi sampai yang terendah dari masing-masing indikator, dapat diketahui dari gambar 4.5 dan tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4. 16 Nilai koefisien masing-masing indikator kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan		
Dimensi	Indikator	T Statistics ($O/STDEV$)
Berwujud (<i>tangibles</i>)	Ruangan di rumah sakit Hidayah Boyolali terlihat bersih dan rapi	11,735
	Ruang di rumah sakit Hidayah Boyolali memiliki peralatan medis yang lengkap	7,683
	Dokter dan tenaga medis lainnya berpenampilan rapi dan sopan	13,210
Keandalan (<i>reliability</i>)	Dokter dan tenaga medis menerangkan pemeriksaan dan tindakan yang akan dilakukan.	12,078
	Dokter memberitahu kondisi pasien secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.	10,343
	Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanannya kepada pasien dengan baik.	14,91
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali Bisa diandalkan.	10,171
	Para staf di rumah sakit Hidayah Boyolali membantu jika ada permasalahan pada pasien dengan segera.	14,386

Lanjutan.....

Kualitas Pelayanan		
Dimensi	Indikator	T Statistics (O/STDEV)
	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	7,652
	Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanan secara cepat kepada pasien.	15,359
	Para staf segera menanggapi keluhan pasien dengan segera.	11,801
Kepastian (<i>assurance</i>)	Dokter dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.	17,708
	Dokter dan perawat melayani dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	14,087
	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit pasien cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan.	8,005
Empati (<i>emphaty</i>)	Dokter dan tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien.	9,548
	Dokter dan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	9,638
	Dokter dan tenaga medis selalu tanggap melayani pasien.	8,963

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai tertinggi sampai terendah setiap pernyataan kuesioner (indikator) pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Berwujud (*tangibles*), pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Dokter dan tenaga medis lainnya berpenampilan rapi dan sopan”.

- 2) Keandalan (*reliability*), pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanannya kepada pasien dengan baik”.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Para staf rumah sakit Hidayah Boyolali memberikan pelayanan secara cepat kepada pasien”.
- 4) Kepastian (*assurance*), pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Dokter dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah”.
- 5) Empati (*emphaty*), pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Dokter dan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien”.

Tabel 4. 17 Nilai koefisien masing-masing indikator kepuasan pasien

Kepuasan Pasien		
Dimensi	Indikator	T Statistics (O/STDEV)
Fasilitas fisik	Saya puas dengan fasilitas baik itu ruangan dan peralatan yang disediakan di rumah sakit Hidayah Boyolali untuk memberikan pelayanan kepada saya.	15,473
	Lingkungan rumah sakit Hidayah Boyolali tenang dan nyaman	9,336
	Lingkungan rumah sakit Hidayah Boyolali higienis	13,421
Kinerja staf	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya	13,155
	Saya puas dengan respon dan pelayanan cepat yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya	22,017
	Perawat merawat saya dengan sabar	10,848
Pelayanan teknis dan medis	Saya mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit Hidayah Boyolali dengan sangat baik	13,161
	Perilaku staf rumah sakit Hidayah Boyolali sangat menghormati saya	5,324
	Dokter menghabiskan waktu yang cukup untuk memeriksa saya	8,348
	Penjelasan dokter tentang pengobatan/perawatan cukup baik	13,080
	Perawat melepaskan saya dari rasa sakit dengan baik	7,330

Dari tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai tertinggi sampai terendah setiap pernyataan kuesioner (indikator) pada masing-masing dimensi variabel kepuasan pasien, yaitu :

- 1) Fasilitas fisik, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya puas dengan fasilitas baik itu ruangan dan peralatan yang disediakan di rumah sakit Hidayah Boyolali untuk memberikan pelayanan kepada saya”.
- 2) Kinerja staf, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya puas dengan respon dan pelayanan cepat yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya”.
- 3) Pelayanan teknis dan medis, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit Hidayah Boyolali dengan sangat baik”.

Tabel 4. 18 Nilai koefisien masing-masing indikator loyalitas pasien

Loyalitas Pasien		
Dimensi	Indikator	T Statistics (O/STDEV)
Kepercayaan	Bila saya ingin berobat maka rumah sakit ini merupakan pilihan pertama saya	17,402
	Saya percaya dengan pelayanan dari rumah sakit ini	28,354
	Saya yakin pelayanan yang saya terima dari rumah sakit ini akan konsisten dari kunjungan ke kunjungan	15,009
	Ketika petugas kesehatan dan dokter ini mengatakan bahwa mereka akan melakukan sesuatu, saya yakin itu akan dikerjakan dengan baik	17,744
Komitmen Psikologi	Bagi saya rumah sakit ini merupakan tempat berobat yang terbaik	18,962
	Rumah sakit ini merupakan rumah sakit favorit saya	14,367
	Keramahan staf di rumah sakit ini membuat saya merasa nyaman	10,144
	Saya senang mengunjungi rumah sakit ini	10,965
	Meskipun ada alternatif rumah sakit lain, saya lebih suka pergi ke rumah sakit ini ketika saya sakit untuk berobat	16,384
Perubahan biaya	Saya akan tetap berobat dirumah sakit ini meskipun ada perubahan biaya berobat	7,590
Perilaku publisitas	Ketika topik tentang rumah sakit muncul dalam percakapan, saya akan merekomendasikan rumah sakit ini	11,505
	Saya bangga memberi tahu orang lain tentang pengalaman saya di rumah sakit ini	11,141
	Saya memberi tahu orang lain hal-hal positif tentang rumah sakit ini	13,326
	Saya akan merekomendasikan rumah sakit Hidayah Boyolali kepada teman, tetangga, dan saudara saya	14,403
Kerjasama	Saya akan mengizinkan nama saya dan komentar positif yang saya buat tentang rumah sakit ini untuk digunakan dalam iklan	8,691

Lanjutan.....

Saya lebih cenderung menghubungi karyawan atau menejemen tentang masalah yang terjadi dirumah sakit ini dari pada berpindah ke rumah sakit lain	6,362
---	-------

Dari tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai tertinggi sampai terendah setiap pernyataan kuesioner (indikator) pada masing-masing dimensi variabel loyalitas pasien, yaitu :

- 1) Kepercayaan, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya percaya dengan pelayanan dari rumah sakit ini”.
- 2) Komitmen Psikologi, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Bagi saya rumah sakit ini merupakan tempat berobat yang terbaik”.
- 3) Perubahan biaya, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya akan tetap berobat dirumah sakit ini meskipun ada perubahan biaya berobat”.
- 4) Perilaku publisitas, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya akan merekomendasikan rumah sakit Hidayah Boyolali kepada teman, tetangga, dan saudara saya”.
- 5) Kerjasama, pernyataan yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya akan mengizinkan nama saya dan komentar positif yang saya buat tentang rumah sakit ini untuk digunakan dalam iklan”.

B. Pembahasan

1. Karakteristik responden penelitian

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, karakteristik responden penelitian terdistribusi dengan cukup baik, sehingga responden yang mengikuti penelitian hampir merata. Mulai dari responden menurut jenis kelamin, penelitian ini di ikuti oleh 60% responden perempuan dan 40% responden laki-laki. Dari segi usia penelitian ini diikuti oleh semua rentang usia secara merata, hanya ada satu responden yang berusia dibawah 20 tahun. Dari segi pendidikan dalam penelitian ini tingkat pendidikan responden yang mengikuti penelitian juga merata, tingkat pendidikan terbanyak adalah SMU dan yang paling sedikit adalah S1/S2/S3. Untuk karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh wiraswasta di ikuti oleh pegawai swasta. Sedangkan tingkat penghasilan perbulan dari responden penelitian ini rata-rata adalah 1 juta sampai dengan 5 juta rupiah. Karakteristik responden tersebut dihasilkan melalui pengambilan sampel penelitian dengan menyebarkan kuesioner keseluruhan bagian pelayanan di rumah sakit, mulai dari instalasi gawat darurat, bangsal rawal inap kelas 3, kelas 2, kelas 1 sampai dengan kelas VIP, dan pelayanan poli rawat jalan. Dari temuan karakteristik responden penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa rumah sakit Hidayah Boyolali terletak di wilayah

yang berpenduduk dengan status sosial ekonomi rata-rata menengah kebawah. Sehingga hal tersebut dapat dijadikan acuan kedepan sebagai bahan pertimbangan mengenai kebijakan-kebijakan tentang pelayanan kesehatan yang akan dibuat.

Lebih dari 50% responden dalam penelitian ini telah melakukan kunjungan ke rumah sakit Hidayah Boyolali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lebih dari 3 kali.

Dalam penelitian Afzal et al., (2014) dan Alkan et al., (2015) usia pasien menunjukkan tingkat signifikan yang berhubungan dengan skor kepuasan, semakin tinggi usia maka akan semakin mudah puas, sedangkan jenis kelamin dan pekerjaan tidak menunjukkan efek yang signifikan pada skor kepuasan. Tingkat pendidikan secara signifikan mempengaruhi skor kepuasan, tingkat pendidikan yang rendah akan lebih mudah puas dari pada tingkat pendidikan yang lebih tinggi, dan pasien dengan pendapatan tiap bulan yang lebih rendah secara signifikan lebih mudah puas dibandingkan dengan yang berpendapatan tinggi.

2. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Shabbir et al., (2016) yang

menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan terdapat hasil yang positif dari asosiasi antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Dalam Neupane and Devkota, (2017) dijelaskan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien, dan kualitas layanan secara keseluruhan memiliki koefisien korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fatima et al., (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat secara langsung membangun loyalitas pasien. Kualitas pelayanan kesehatan juga berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien.

Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien terhadap pemberi pelayanan tersebut. Loyalitas pasien meningkat ketika pasien merasa puas dengan penggunaan fasilitas kesehatan. Kualitas adalah merupakan faktor kunci dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas (Anbori et al., 2010).

Dalam Kaffashi et al., (2014) ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Peningkatan kualitas akan meningkatkan loyalitas pasien dan akhirnya akan menyebabkan lebih banyak profitabilitas untuk rumah sakit.

4. Analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dan melalui mediasi kepuasan pasien kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sadeh, (2017) yang menunjukkan bahwa, jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, kepuasan pasien pasti mengarah pada kesetiaan mereka. Ada korelasi positif antara kepuasan pasien dan loyalitas mereka, sehingga pasien yang merasa lebih puas dengan pelayanan, mereka akan lebih setia kepada rumah sakit, dan akibatnya adalah meningkatnya loyalitas pada pasien yang itu adalah tujuan dari semua rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Begitu juga dalam Meesala and Paul, (2018), kepuasan pasien berhubungan secara langsung dengan loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Dalam Fatima et al., (2018) dan Kulsum and Syah, (2017) kualitas pelayanan kesehatan (yaitu lingkungan fisik, lingkungan

ramah pasien, responsif, komunikasi, privasi dan keamanan) berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Dalam Suciati and Hidayah, (2013) juga dijelaskan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Di samping itu juga menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Jamaluddin and Ruswanti, 2017).

5. Analisis indikator pada masing-masing variabel.

a. Indikator variabel kualitas pelayanan.

Dari hasil analisis *bootstrapping* pada gambar 4.5, tabel 4.15, dan tabel 4.16 dapat diketahui nilai koefisien rata-rata masing-masing indikator dan nilai koefisien masing-masing indikator pada variabel kualitas pelayanan.

Pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat secara berurutan nilai koefisien rata-rata yang tertinggi sampai yang terendah. Pada variabel kualitas pelayanan indikator yang memiliki nilai koefisien rata-rata tertinggi adalah “kepastian (*assurance*)” dibanding dengan indikator lainnya (tabel 4.15). Hal tersebut dapat diartikan bahwa pada semua aspek kualitas pelayanan setelah diteliti di rumah sakit Hidayah Boyolali, aspek

yang dianggap dominan atau menonjol dari persepsi pasien adalah aspek kepastian (*assurance*), hal tersebut merupakan keunggulan dari aspek kualitas pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali. Hasil temuan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.

Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat lebih mendalam dengan melihat nilai koefisien pernyataan kuesioner pada tabel 4.16. Dapat diperhatikan bahwa nilai koefisien tertinggi pernyataan kuesioner dari indikator dominan “kepastian (*assurance*)” adalah dari pertanyaan “Dokter dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah”. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada indikator kepastian (*assurance*), kesopanan dan keramahan dari dokter dan perawat pada saat melayani pasien adalah merupakan faktor yang paling unggul. Diikuti berikutnya adalah pernyataan “Dokter dan perawat melayani dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman” dan “Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit pasien cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan”. Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah

Boyolali untuk lebih meningkatkan lagi aspek kepastian (*assurance*) yang menjadi aspek dominan dalam kualitas pelayanan sehingga aspek tersebut akan semakin lebih baik lagi.

Begitu juga dengan aspek-aspek lain seperti berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*). Dengan melihat hasil analisis tersebut diatas dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah Boyolali untuk evaluasi dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan selain pada aspek kepastian (*assurance*) yang dapat dilihat lebih mendalam lagi melalui pernyataan-pernyataan yang mendasari aspek-aspek tersebut sehingga akan semakin meningkat dan lebih baik lagi.

b. Indikator variabel kepuasan pasien.

Dari hasil analisis *bootstrapping* pada gambar 4.5, tabel 4.15, dan tabel 4.17 dapat diketahui nilai koefisien rata-rata masing-masing indikator dan nilai koefisien masing-masing indikator pada variabel kepuasan pasien.

Pada variabel kepuasan pasien dapat dilihat secara berurutan nilai koefisien rata-rata yang tertinggi sampai yang terendah. Pada variabel kepuasan pasien indikator yang memiliki nilai koefisien rata-rata tertinggi adalah “kepuasan terhadap kinerja staf”

dibanding dengan indikator lainnya (tabel 4.15). Hal tersebut dapat diartikan bahwa pada semua aspek kepuasan pasien setelah diteliti di rumah sakit Hidayah Boyolali, aspek yang dianggap dominan atau menonjol adalah aspek kepuasan terhadap kinerja staf, hal tersebut merupakan keunggulan dari aspek kepuasan pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali. Hasil temuan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dalam strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali.

Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat lebih mendalam dengan melihat nilai koefisien pernyataan kuesioner pada tabel 4.17. Dapat diperhatikan bahwa nilai koefisien tertinggi pernyataan kuesioner dari indikator dominan “kepuasan terhadap kinerja staf” adalah dari pertanyaan “Saya puas dengan respon dan pelayanan cepat yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya”. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada indikator kepuasan terhadap kinerja staf, respon dan pelayanan cepat yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali adalah merupakan faktor yang paling unggul. Diikuti berikutnya adalah pernyataan “Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf rumah sakit Hidayah Boyolali kepada saya” dan “Perawat

merawat saya dengan sabar”. Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah Boyolali untuk lebih meningkatkan lagi sapek yang dapat meningkatkan kepuasan terhadap kinerja staf yang menjadi aspek dominan dalam kepuasan pasien sehingga aspek tersebut akan semakin lebih baik lagi.

Begitu juga dengan aspek-aspek kepuasan pasien yang lain seperti kepuasan terhadap fasilitas fisik, dan kepuasan terhadap pelayanan teknis dan medis. Dengan melihat hasil analisis tersebut diatas dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah Boyolali untuk evaluasi dan lebih meningkatkan lagi kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali agar kepuasan terhadap fasilitas fisik, dan kepuasan terhadap pelayanan teknis dan medis yang dapat dilihat lebih mendalam lagi melalui pernyataan-pernyataan yang mendasari aspek-aspek tersebut sehingga akan semakin meningkat dan lebih baik lagi.

Dengan hasil temuan penelitian ini, dapat diketahui pula bahwa biaya dalam penelitian ini tidak menjadi indikator dari kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan oleh hampir seluruh masyarakat sudah memiliki jaminan kesehatan seperti BPJS kesehatan atau asuransi kesehatan yang lainnya, sehingga pasien

sudah tidak terlalu memikirkan tentang biaya atau harga dari pelayanan kesehatan yang diterimanya.

c. Indikator variabel loyalitas pasien.

Dari hasil analisis *bootstrapping* pada gambar 4.5, tabel 4.15, dan tabel 4.18 dapat diketahui nilai koefisien rata-rata masing-masing indikator dan nilai koefisien masing-masing indikator pada variabel loyalitas pasien.

Pada variabel loyalitas pasien dapat dilihat secara berurutan nilai koefisien rata-rata yang tertinggi sampai yang terendah. Pada variabel loyalitas pasien indikator yang memiliki nilai koefisien rata-rata tertinggi adalah “kepercayaan” dibanding dengan indikator lainnya (tabel 4.15). Hal tersebut dapat diartikan bahwa pada semua aspek loyalitas pasien setelah diteliti di rumah sakit Hidayah Boyolali, aspek yang dianggap dominan atau menonjol adalah aspek kepercayaan, hal tersebut merupakan keunggulan dari aspek loyalitas pasien terhadap rumah sakit Hidayah Boyolali. Hasil temuan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dalam strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit Hidayah Boyolali.

Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat lebih mendalam dengan melihat nilai koefisien pernyataan kuesioner pada tabel

4.18. Dapat diperhatikan bahwa nilai koefisien tertinggi pernyataan kuesioner indikator dominan “kepercayaan” adalah dari pertanyaan “Saya percaya dengan pelayanan dari rumah sakit ini”. Hal tersebut menggambarkan bahwa, pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali mendapatkan kepercayaan dari pasien adalah merupakan faktor yang paling unggul. Diikuti berikutnya adalah pernyataan “Ketika petugas kesehatan dan dokter ini mengatakan bahwa mereka akan melakukan sesuatu, saya yakin itu akan dikerjakan dengan baik”, “Bila saya ingin berobat maka rumah sakit ini merupakan pilihan pertama saya”, dan “Saya yakin pelayanan yang saya terima dari rumah sakit ini akan konsisten dari kunjungan ke kunjungan”. Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah Boyolali untuk lebih meningkatkan lagi sapek yang dapat meningkatkan “kepercayaan” yang menjadi aspek dominan dalam loyalitas pasien sehingga aspek tersebut akan semakin lebih baik lagi.

Begitu juga dengan aspek-aspek loyalitas pasien yang lain seperti komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, dan kerjasama. Dengan melihat hasil analisis tersebut diatas dapat menjadi acuan strategis rumah sakit Hidayah Boyolali untuk lebih

meningkatkan lagi loyalitas pasien terhadap rumah sakit Hidayah Boyolali pada aspek loyalitas pasien seperti komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, dan kerjasama yang dapat dilihat lebih mendalam lagi melalui pernyataan-pernyataan yang mendasari aspek-aspek tersebut sehingga akan semakin meningkat dan lebih baik lagi.