

PENGARUH PEOPLE, PRODUCT, PLACE, PRICE, PROMOTION, POWER, PUBLIC, DAN PERFORMANCE TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD HAJI MAKASSAR

THE INFLUENCE OF PEOPLE, PRODUCT, PLACE, PRICE, PROMOTION, POWER, PUBLIC, AND PERFORMANCE ON PATIENT TRUST IN THE OUTPATIENT UNIT OF RSUD HAJI MAKASSAR

Mangindara¹, Reski Dewi Pratiwi²

^{1,2} Department of Hospital Administration, Stikes Pelamonia Kesdam VII Wirabuana, Indonesia
E-mail: mangindaraakk@gmail.com, qkidewi@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan layanan atau dukungan pada pasien secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberi kepuasan bagi pelanggan, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya. Pelayanan prima yang ada di RSUD Labuang Baji Makassar belum berjalan dengan baik, seperti keramahan petugas dan pelayanan yang lambat kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima berupa kemampuan, daya tanggap, kompetensi, empati serta penampilan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pelayanan prima dan variabel dependennya yaitu loyalitas pasien. Dimana populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebanyak 43.853 responden. Teknik penelitian yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan penarikan sampel menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh sampel sebanyak 361 responden serta pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data dalam penelitian ini yaitu univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa ada pengaruh kemampuan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,884 > 1,653), daya tanggap $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,317 > 1,653), empati $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,453 > 1,653), penampilan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,025 > 1,653), dan kompetensi $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,170 > 1,653) terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Saran untuk menjaga loyalitas pasien yang ada di RSUD Labuang Baji Makassar perlu dilakukan upaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima khususnya kemampuan (*ability*) tenaga kesehatan agar loyalitas pasien rawat jalan dapat terus meningkat.

Kata Kunci: pelayanan prima, loyalitas pasien, rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

Excellent service is a service or support to patient significantly as a service that gives satisfaction to customers, maybe even exceeds their needs. Excellent service at Labuang Baji Hospital, Makassar has not run well, such as the friendliness of the officers and slow service to patients. This study aims to determine the effect of excellent service in the form of ability, responsiveness, competency, empathy and appearance on the outpatient loyalty of Labuang Baji Hospital, Makassar. The type of research used in this study is quantitative with a cross sectional study approach. For the independent variable in this study is excellent service and the dependent variable is patient loyalty. Where the population in this study were outpatients in Labuang Baji Hospital, Makassar as many as 43,853 respondents. The research technique used was purposive sampling with sampling using Slovin formula so that a sample of 361 respondents was obtained and data collection using questionnaires was obtained. Analysis of the data used in this study were univariate and bivariate using chi square test. From the results of hypothesis testing it was found that there was an effect of the ability of $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.884 > 1.653), responsiveness of $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.317 > 1.653), empathy $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.453 > 1.653), appearance of $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.025 > 1.653), and competency $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.170 > 1.653) to outpatient loyalty Labuang Baji Hospital, Makassar. To maintain patient loyalty that already exists in Labuang Baji Hospital Makassar, efforts should be made to maintain and improve excellent service, especially the ability of health workers so that the loyalty of outpatients can continue to increase.

Keywords: excellent services, loyalty, outpatient unit, hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan

kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (UU No 44, 2009).

Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau

berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa yang akan datang meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Kotler dan Keller dalam Wibisono, 2016).

Menurut Kinteki dalam Putri (2015), pelayanan prima merupakan layanan atau dukungan pada pelanggan secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberi kepuasan bagi pelanggan, bahkan mungkin melebihi kebutuhannya. Pelayanan prima dapat dirasakan oleh pasien menyenangkan, dekat, selalu diingat dan memberi pencitraan positif bagi pemberi layanannya.

Ciri khas dari loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang ada di rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa yang telah didapatkan kepada orang lain, teman, atau saudara, serta anggota keluarga mereka (Fitriani, 2014).

Loyalitas yaitu aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas pasien, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi dan membutuhkan waktu yang sangat lama. Membangun loyalitas pasien akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit. Loyalitas menjadi kunci sukses karena tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Saragih dalam Fitri, 2016).

Berdasarkan jumlah kunjungan pada tahun 2016 berjumlah 61.301 pasien, tahun 2017 berjumlah 47.773 pasien dan pada tahun 2018 berjumlah 43.853 pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar mengalami penurunan dari tahun 2016-2018.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bentuk survei dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Data yang digunakan adalah data kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar pada tahun 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Adapun jumlah populasi sebanyak 43.853 responden (data tahun 2018). Dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 361 pasien rawat jalan.

HASIL

Penelitian ini menggunakan *teknik accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan

sebagai sampel dengan syarat lebih dari 1x menggunakan jasa rumah sakit.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

| Umur | n | % |
|-------------|-----|-------|
| 12-16 Tahun | 17 | 4,7 |
| 17-25 Tahun | 87 | 24,1 |
| 26-35 Tahun | 70 | 19,4 |
| 36-45 Tahun | 55 | 15,2 |
| 46-55 Tahun | 58 | 16,1 |
| 56-65 Tahun | 36 | 10,0 |
| 65-89 Tahun | 38 | 10,5 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Pada tabel 1, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden merupakan pasien berumur 17-25 tahun (24,1%) terdapat 87 responden dan sebagian kecil pasien berumur 12-16 tahun atau (4,7%) terdapat 17 responden. Jadi, umur responden terbanyak berada di kategori masa remaja akhir.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Tidak Sekolah | 61 | 16,9 |
| SD | 43 | 11,9 |
| SMP | 150 | 41,6 |
| SMA | 13 | 3,6 |
| D3 | 69 | 19,1 |
| S1 | 10 | 2,8 |
| S2 | 4 | 1,1 |
| S3 | 11 | 3,0 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Pada tabel 2, dari 361 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar responden merupakan pasien dengan tingkat pendidikan tamatan SMP sebanyak 150 orang atau (41,6) dan sebagian kecil responden merupakan pasien dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 4 orang (1,1%). Jadi, pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMP.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan *Ability* Tenaga Kesehatan

| <i>Ability</i> | n | % |
|----------------|-----|-------|
| Baik | 329 | 91,1 |
| Buruk | 32 | 8,9 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden menilai *ability* tenaga kesehatan baik adalah sebanyak 329 orang atau (91,1%) dan yang menilai buruk sebanyak 32 orang atau (8,9%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ability* tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebagian besar dalam kategori baik.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* Tenaga Kesehatan

| <i>Responsiveness</i> | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Baik | 319 | 88,4 |
| Buruk | 42 | 11,6 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden menilai *responsiveness* tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 319 orang atau (88,4%) dan yang menilai buruk sebanyak 42 orang atau (11,6%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebagian besar dalam kategori baik.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan *Emphaty* Tenaga Kesehatan

| <i>Emphaty</i> | n | % |
|----------------|-----|-------|
| Baik | 280 | 77,6 |
| Buruk | 81 | 22,4 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden yang menilai *emphaty* tenaga kesehatan baik sebanyak 280 orang atau (77,6%) dan yang menilai buruk sebanyak 81 orang atau (22,4%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *emphaty* tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebagian besar dalam kategori baik.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan *Appearance* Tenaga Kesehatan

| <i>Appearance</i> | n | % |
|-------------------|-----|-------|
| Baik | 268 | 74,2 |
| Buruk | 93 | 25,8 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden yang menilai *appearance* tenaga kesehatan baik sebanyak 268 orang atau (74,2%) dan yang menilai buruk sebanyak 93 orang atau (25,8%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *appearance* tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebagian besar dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa dari 361 responden sebagian besar responden yang menilai *competency* tenaga kesehatan baik sebanyak 279 orang atau (77,3%) dan yang menilai buruk sebanyak 82 orang atau (22,7%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *competency* tenaga kesehatan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar sebagian besar dalam kategori baik.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan *Competency* Tenaga Kesehatan

| <i>Competency</i> | n | % |
|-------------------|-----|-------|
| Baik | 279 | 77,3 |
| Buruk | 82 | 22,7 |
| Total | 361 | 100,0 |

Sumber : Data Primer

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 8 (terlampir), dapat dilihat bahwa dari 329 responden yang menilai *ability* tenaga kesehatan baik, sebagian besar pasien loyal sebanyak 297 responden (90,3%), sedangkan dari 32 responden yang menilai *ability* tenaga kesehatan buruk, sebagian besar pasien loyal yakni sebanyak 24 responden (75,0%). Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,016 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa *ability* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan tabel 9 (terlampir), dapat dilihat bahwa dari 319 responden yang menilai *responsiveness* tenaga kesehatan baik, sebagian besar pasien loyal sebanyak 283 responden (90,6%), sedangkan dari 42 responden yang menilai *responsiveness* tenaga kesehatan buruk, sebagian besar pasien loyal yakni sebanyak 32 responden (76,2%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,010 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan tabel 10 (terlampir), dapat dilihat bahwa dari 280 responden yang menilai *emphaty* tenaga kesehatan baik, sebagian besar pasien loyal sebanyak 258 responden (92,1%), sedangkan dari 81 responden yang menilai *emphaty* tenaga kesehatan buruk, sebagian besar pasien loyal yakni sebanyak 63 responden (77,8%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,001 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan tabel 11 (terlampir), dapat dilihat bahwa dari 268 responden yang menilai *appearance* tenaga kesehatan baik, sebagian besar pasien loyal sebanyak 249 responden (92,9%), sedangkan dari 93 responden yang menilai *appearance* tenaga kesehatan buruk, sebagian besar pasien tidak loyal yakni sebanyak 93 responden (22,6%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa *appearance* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan tabel 12 (terlampir), dapat dilihat bahwa dari 279 responden yang menilai *competency* tenaga kesehatan baik, sebagian besar pasien loyal sebanyak 254 responden (91,0%), sedangkan dari 82 responden yang menilai *competency* tenaga kesehatan buruk, sebagian besar pasien loyal yakni sebanyak 67 responden (81,7%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,018 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa *competency*

berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

PEMBAHASAN

Tanggapan Responden Tentang Kemampuan (*Ability*) Tenaga Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut Thoha (2011), yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kemampuan tenaga kesehatan dimana kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang bisa diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman.

Dari hasil analisis diketahui bahwa responden yang menilai *ability* tenaga kesehatan baik ada yang tidak loyal. Hal ini disebabkan karena adanya faktor lain seperti dapat disebabkan karena kurangnya fasilitas yang ada di RSUD Labuang Baji Makassar sehingga membuat pasien tidak nyaman. Sedangkan responden yang menilai *ability* tenaga kesehatan buruk terdapat pasien loyal. Hal ini disebabkan karena sistem rujukan yang mengharuskan pasien untuk dirujuk ke RSUD Labuang Baji Makassar agar segera mendapat pelayanan.

Tanggapan Responden Tentang Responsiveness (*Daya Tanggap*) Tenaga Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien

Menurut Lerbin R. Arionang dalam Fattah (2016), mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu mendapatkan definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. didalam penelitian ini variabel *responsiveness* diukur menggunakan kuisioner yang terdiri dari beberapa pernyataan.

Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa yang menilai *responsiveness* tenaga kesehatan baik ada yang tidak loyal. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien seperti dapat disebabkan karena diruang tunggu tidak terdapat TV sehingga membuat pasien bosan. Sedangkan responden yang menilai *responsiveness* tenaga kesehatan RSUD Labuang Baji Makassar buruk terdapat pasien loyal. Hal ini dikarenakan kebutuhan akan kesehatan yang mengharuskan pasien agar menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fattah (2016) yang menunjukkan hasil uji *fisher* maka diperoleh nilai p pada kategori *responsiveness* = 0,036 atau nilai $p < 0,05$ dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada pengaruh antara *responsiveness* terhadap loyalitas pasien RSUD Labuang Baji Makassar.

Tanggapan Responden Tentang *Emphaty* (*Empati*) Tenaga Kesehatan

Dari hasil analisis diketahui bahwa responden yang menilai *emphaty* tenaga kesehatan baik ada yang tidak loyal. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain seperti dapat disebabkan karena

adanya rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal pasien dan mudah dijangkau oleh pasien, sedangkan responden yang menilai *emphaty* tenaga kesehatan buruk terdapat pasien loyal. Hal ini karena adanya faktor lain yang mempengaruhi sehingga pasien loyal seperti kemudahan dalam melakukan pendaftaran di rawat jalan karena adanya petugas yang siap membantu pasien yang merasa kesusahan dalam melakukan pendaftaran.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Thimang (2017) yang menunjukkan bahwa variabel *emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rumah sakit meloy di sangatta. Hal ini disebabkan karena pegawai rumah sakit dengan pasien belum terjadi komunikasi yang baik dengan para pegawai yang seharusnya para pegawai harus menjalin komunikasi yang baik dengan pasien agar mengetahui keluhan-keluhan pasien dan apa yang dibutuhkan oleh pasien merasa lebih diperhatikan lagi sehingga pasien senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Tanggapan Responden Tentang *Appearance* (*Penampilan*) Tenaga Kesehatan

Dari hasil analisis diketahui bahwa responden yang menilai *appearance* tenaga kesehatan baik ada yang tidak loyal. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain seperti *appearance* petugas kesehatan RSUD Labuang Baji Makassar tidak menjadi dasar pasien untuk loyal. Sedangkan responden yang menilai *appearance* tenaga kesehatan buruk terdapat pasien loyal. Hal ini karena tingkat keparahan penyakit yang dimana kondisi pasien sudah tidak memiliki pilihan lain selain di RSUD Labuang Baji Makassar dan karena jarak rumah pasien ke rumah sakit dekat.

Tanggapan Responden Tentang *Competency* (*Kompetensi*) Terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil analisis diketahui bahwa responden yang menilai *competency* tenaga kesehatan baik ada yang tidak loyal. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain yang membuat pasien tidak loyal seperti dapat disebabkan karena ruang tunggu yang kurang nyaman, sedangkan responden yang menilai *competency* tenaga kesehatan buruk terdapat pasien loyal. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain yang menyebabkan pasien loyal seperti jarak RSUD Labuang Baji Makassar mudah diakses oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *ability*, *responsiveness*, *emphaty*, *appearance*, dan *competency* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Disarankan perlu dilakukan upaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima khususnya kemampuan (*ability*) tenaga kesehatan agar loyalitas pasien rawat jalan dapat terus meningkat serta dapat meningkatkan pelayanan prima sehingga loyalitas pasien dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah 1 Makassar.*
- Fitri, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.*
- Fitriani, S. (2014.) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Putri, R. A. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*
- Sabaihin. (2012). *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan Suatu Kajian Empirik.*
- Thimang, Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta.*
- UU No 44 Tahun (2009). *UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*
- Wibisono, R. D. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*
- Wulandari, F. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Yulivia. (2014). *Studi Tentang Pelayanan Prima Di Uptd Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.*

LAMPIRAN**Tabel 8.** Pengaruh *Ability* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

| Ability | Loyalitas Pasien | | | | Total | | P |
|---------|------------------|------|-------------|------|-------|-----|-------|
| | Loyal | | Tidak loyal | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 297 | 90,3 | 32 | 9,7 | 329 | 100 | 0,016 |
| Buruk | 24 | 75,0 | 8 | 25,0 | 32 | 100 | |
| Total | 321 | 88,9 | 40 | 11,1 | 361 | 100 | |

Sumber : Data Primer

Tabel 9. Pengaruh *Responsiveness* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

| <i>Responsiveness</i> | Loyalitas Pasien | | | | Total | | <i>P</i> |
|-----------------------|------------------|------|-------------|------|-------|-----|----------|
| | Loyal | | Tidak loyal | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 283 | 90,6 | 30 | 9,4 | 319 | 100 | 0,010 |
| Buruk | 32 | 76,2 | 10 | 23,8 | 42 | 100 | |
| Total | 315 | 88,9 | 40 | 11,1 | 361 | 100 | |

Sumber : Data Primer

Tabel 10. Pengaruh *Emphaty* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

| <i>Emphaty</i> | Loyalitas Pasien | | | | Total | | <i>P</i> |
|----------------|------------------|-------------|----|------|-------|-----|----------|
| | Loyal | Tidak loyal | | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 258 | 92,1 | 22 | 7,9 | 280 | 100 | 0,001 |
| Buruk | 63 | 77,8 | 18 | 22,2 | 81 | 100 | |
| Total | 321 | 88.9 | 40 | 11,1 | 361 | 100 | |

Sumber : Data Primer

Tabel 11. Pengaruh *Appearance* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

| Appearance | Loyalitas Pasien | | | | Total | | P |
|------------|------------------|------|-------------|------|-------|-----|-------|
| | Loyal | | Tidak loyal | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 249 | 92,9 | 19 | 7,1 | 268 | 100 | 0,000 |
| Buruk | 72 | 77,4 | 93 | 22,6 | 93 | 100 | |
| Total | 321 | 88,9 | 40 | 11,1 | 361 | 100 | |

Sumber : Data Primer

Tabel 12. Pengaruh *Competency* Tenaga Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

| Competency | Loyalitas Pasien | | | | Total | | P |
|------------|------------------|------|-------------|------|-------|-----|-------|
| | Loyal | | Tidak loyal | | | | |
| | n | % | n | % | N | % | |
| Baik | 254 | 91,0 | 25 | 9,0 | 279 | 100 | 0,018 |
| Buruk | 67 | 81,7 | 15 | 18,3 | 82 | 100 | |
| Total | 321 | 88,9 | 40 | 11,1 | 361 | 100 | |

Sumber : Data Primer