

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian, Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit

a. Lokasi Penelitian

Rumah sakit TK III Wirasakti Kupang merupakan rumah sakit milik TNI angkatan darat yang terletak di JL. Dr. Moh Hatta, No. 9-11, Kelurahan Oebobo, Kecamatan Fontein, kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Rumah sakit Wirasakti Kupang diresmikan pada tahun 1936 dan menjadi rumah sakit khusus TNI AD pada waktu itu. Seiring berjalan waktu rumah sakit akhirnya juga melayani masyarakat umum kota kupang

Kota Kupang adalah kota yang terletak di pulau Timor dan menjadi ibu kota dari Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), dengan jumlah penduduk 468.931 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Kupang tahun 2022). Di Kota Kupang terdapat sebelas rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta.

Sebagai rumah sakit milik TNI AD, RST TK III Wirasakti Kupang terus berjuang untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi keselamatan dan kepuasan pasien yang dilayani.

b. Visi, Misi dan Tujuan

visi : Menjadi Rumah Sakit kebanggaan TNI AD, PNS bersama keluarganya dan masyarakat umum dalam bidang pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya Wilayah Nusa Tenggara Timur.

Misi :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima.
2. Memiliki kemampuan dan keterampilan yang professional.
3. Memiliki “*respon time*” yang cepat, tepat, selamat dalam bertindak .

Tujuan:

1. Meningkatkan profesionalisme dan kinerja personel rumah sakit secara cermat dan aktif demi terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang prima.
2. Terwujudnya kesejahteraan dan kemakmuran seluruh personel rumah sakit.

4.2 Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel berikut menggambarkan distribusi usia responden.

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
1-12 th	13	14
13-18th	8	8
19-50 th	53	58
>50 th	19	20
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.1 menggambarkan distribusi usia responden, dengan persentase terbanyak ada pada rentang usia 18-50 tahun sebesar 58% dan terendah pada usia >50 tahun sebesar 20%

b. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel berikut menggambarkan distribusi jenis kelamin responden.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	63	68,4
Perempuan	29	31,6
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.2 menggambarkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, dengan presentasi responden laki-laki sebesar 68,4% dan responden perempuan sebesar 31,6%.

c. Karakteristik Responden Menurut Jumlah Kunjungan Pasien

Tabel berikut menggambarkan distribusi jumlah kunjungan pasien ke IGD RST TK III Wirasakti Kupang.

Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persen
Satu kali	23	25
Lebih dari satu kali	69	75
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.3 menggambarkan distribusi jumlah kunjungan pasien ke IGD RST TK III Wirasakti Kupang, dengan presentase jumlah kunjungan lebih dari satu kali sebesar 75% dan yang baru pertama berkunjung sebesar 25%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel berikut menggambarkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.4 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SD	7	8
SMP	6	7
SMA	5	5
D1-D3	36	39
Sarjana	36	39
Magister (S2)	2	2
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.4 menggambarkan pendidikan responden paling banyak adalah D1-D3 dan sarjana (S1) sebanyak masing-masing 39% dan Magister (S2) dengan presentase terkecil 2%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel berikut menggambarkan pekerjaan responden.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
PNS	30	33
Pengusaha	15	16
Karyawan Swasta	27	29
Lainnya(belum bekerja)	20	22
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.5 menggambarkan data pekerjaan dari responden paling banyak adalah sebagai PNS sebesar 33% dan terkecil yaitu lainnya (belum bekerja) sebesar 22%.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel berikut menggambarkan pendapatan responden.

Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Pendapatan Responden

Pendapatan	Frekuensi	Persen
500rb - 1 Juta	20	21,7
1-3 Juta	27	29,3
3-5 Juta	40	43,4
5-10 Juta	5	5,6
> 10 Juta	0	0
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.6 menggambarkan data penghasilan responden paling banyak adalah 3-5 Juta sebesar 43,4% dan presentase terkecil >10 Juta sebesar 0%.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Asuransi Kesehatan

Tabel berikut menggambarkan asuransi kesehatan yang digunakan responden.

Tabel 4.7 Distribusi Berdasarkan Jenis Asuransi Kesehatan Responden

Asuransi kesehatan	Frekuensi	Persen
BPJS	90	97,8
Lainnya (umum)	2	2,2
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.7 menggambarkan data asuransi kesehatan yang digunakan responden paling banyak adalah BPJS sebesar 97,8% dan terkecil asuransi lainnya (umum) sebesar 2,2%.

h. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas BPJS

Tabel berikut menggambarkan kelas BPJS responden.

Tabel 4.8 Distribusi Berdasarkan Kelas BPJS Responden

Kelas BPJS	Frekuensi	Persen
Kelas satu	25	27,7
Kelas dua	33	36,7
Kelas tiga	32	35,6
Total	90	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.8 menggambarkan data kelas BPJS responden paling banyak adalah kelas dua sebesar 36,5% dan terkecil (27,7) adalah kelas satu.

i. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pengobatan

Tabel berikut menggambarkan jenis pengobatan yang dilakukan responden.

Tabel 4.9 Distribusi Berdasarkan Jenis Pengobatan Responden

Jenis Pengobatan	Frekuensi	Persen
Rawat Inap	40	43,5
Rawat Jalan	52	56,5
Total	92	100

Sumber : Analisis data

Tabel 4.9 menggambarkan jenis pelayanan paling banyak di IGD RST TK III Wirasakti Kupang adalah rawat jalan sebanyak 56,5% dan paling sedikit rawat inap adalah sebanyak 43,5%

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memperoleh gambaran tiap variabel yang diteliti. Kuisisioner yang dibagikan pada 92 responden di IGD RST TK III Wirasakti Kupang, peneliti memperoleh hasil sebagai berikut :

a. Deskripsi Variabel *Responsiveness*

Dari hasil data analisis statistik deskriptif variabel daya tanggap petugas dan administrasi (*responsiveness*) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel *Responsivenees* Pasien

No	Indikator	Σ	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps_p	Skor	Kategori
1	Daya tanggap dalam melayani pasien	273	2,97	0,59	59,35	59,35	Cukup baik
2	Waktu yang dibutuhkan dalam menangani pasien	242	2,63	0,53	52,61	52,61	Cukup baik
3	Kesediaan dalam mendengarkan keluhan pasien	229	2,49	0,50	49,78	49,78	Rendah
	Rata-rata					53,91	Cukup baik

Sumber : Hasil analisis data primer

Tabel 4.10 menggambarkan bahwa nilai rata-rata variabel *responsiveness* atau daya tanggap petugas RST TK III Wirasakti Kupang adalah cukup baik yakni 53,91%.

b. Deskripsi Variabel *Assurance*

Dari hasil tabulasi data, analisis statistik deskriptif variabel *Assurance* atau jaminan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Deskripsi Variabel *Assurance* Pasien

No	indikator	Σ	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps_p	Skor	Kategori
1	Kemampuan dan pengetahuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan	353	3,84	0,77	76,74	76,74	Baik
2	Kemampuan dalam berdiskusi dengan pasien	356	3,87	0,77	77,39	77,39	Baik
3	Mampu memberikan kepercayaan kepada pasien	352	3,83	0,77	76,52	76,52	Baik

4	Mendapatkan kepercayaan dari pasien	354	3,85	0,77	76,96	76,96	Baik
	Rata-rata					76,90	Baik

Sumber : Hasil olah data

Tabel 4.11 menggambarkan bahwa nilai rata-rata variabel *Assurance* atau jaminan kepada pasien adalah baik yakni 76,90%.

c. Deskripsi Variabel *Tangible*

Dari hasil tabulasi data analisis statistik deskriptif variabel *Tangible* atau bukti fisik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Deskripsi Variabel *Tangible* Pasien

No	Indikator	Σ	$\bar{XPs} - p$	$(\bar{XPs} - p)/5$	Ps_p	Skor	Kategori
1	Kebersihan rumah sakit selalu terjaga	196	2,13	0,43	42,61	42,61	Rendah
2	Ketersediaan alat-alat pendukung	241	2,62	0,52	52,39	52,39	Cukup baik
3	Ketersediaan obat-obatan	193	2,10	0,42	41,96	41,96	Rendah
	Rata-rata					45,65	Rendah

Sumber : Analisis data

Tabel 4.12 menggambarkan bahwa nilai rata-rata variabel *Tangible* atau bukti fisik adalah rendah yakni 46,65%.

d. Deskripsi Variabel *Emphaty*

Dari hasil tabulasi data analisis statistik deskriptif variabel *Emphaty* atau hubungan dengan pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Deskripsi Variabel *Emphaty*

No	Indikator	Σ	$\bar{X}Ps$ - p	$(\bar{X}Ps$ - p)/5	Ps_p	Skor	Kategori
1	Kesediaan petugas dalam mendengar keluhan pasien	306	3,33	0,67	66,52	66,52	Cukup baik
2	Keramahan petugas dalam melayani pasien	360	3,91	0,78	78,26	78,26	Baik
3	Perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan	344	3,74	0,75	74,78	74,78	Baik
	Rata-rata					73,18	Baik

Sumber : Analisis data

Tabel 4.13 menggambarkan bahwa nilai rata-rata variabel *Emphaty* atau hubungan dengan pasien adalah baik yakni 73,18%.

e. Deskripsi Variabel *Reliability*

Dari hasil tabulasi data analisis statistik deskriptif variabel *Reliability* atau konsistensi dalam pelayan kepada pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Deskripsi Variabel *Reliability*

No	indikator	Σ	$\bar{X}Ps$ - p	$(\bar{X}Ps$ - p)/5	Ps_p	Skor	Kategori
1	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan	378	4,11	0,82	82,17	82,17	Baik
2	Waktu pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	354	3,85	0,77	76,96	76,96	Baik
3	Pemberian informasi sesuai kebutuhan pasien	364	3,96	0,79	79,13	79,13	Baik
	Rata-rata					79,42	Baik

Sumber : Analisis data

Tabel 4.14 menggambarkan bahwa nilai rata-rata variabel *Reliability* atau konsistensi dalam pelayan kepada pasien adalah baik yakni 79,42%.

f. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

Dari hasil tabulasi data analisis statistik deskripsi variabel kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

No	indikator	Σ	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps_p	Skor	Kategori
1	Kepuasan terhadap pelayanan	383	4,16	0,83	83,26	83,26	Sangat baik
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien	348	3,78	0,76	75,65	75,65	Baik
3	Pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan pasien	357	3,88	0,78	77,61	77,61	Baik
	Rata-rata					78,84	Baik

Sumber : Analisis data

Tabel 4.15 menggambarkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh RST TK III Wirasakti Kupang adalah baik yakni 78,84%.

g. Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien

Dari hasil tabulasi data analisis statistik deskripsi variabel loyalitas pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien

No	indikator	Σ	$\bar{X}_{Ps} - p$	$(\bar{X}_{Ps} - p)/5$	Ps_p	Skor	Kategori
1	Memberikan rekomendasi kepada orang lain	353	3,84	0,77	76,74	76,74	Baik
2	Penggunaan berulang fasilitas kesehatan	340	3,70	0,74	73,91	73,91	Baik
3	Kepercayaan penuh terhadap rumah sakit	330	3,59	0,72	71,74	71,74	Baik
	Rata-rata					74,13	Baik

Sumber : Analisis data

Tabel 4.16 menggambarkan bahwa nilai rata-rata loyalitas pasien terhadap RST TK III Wirasakti Kupang adalah baik yakni 74,13%.

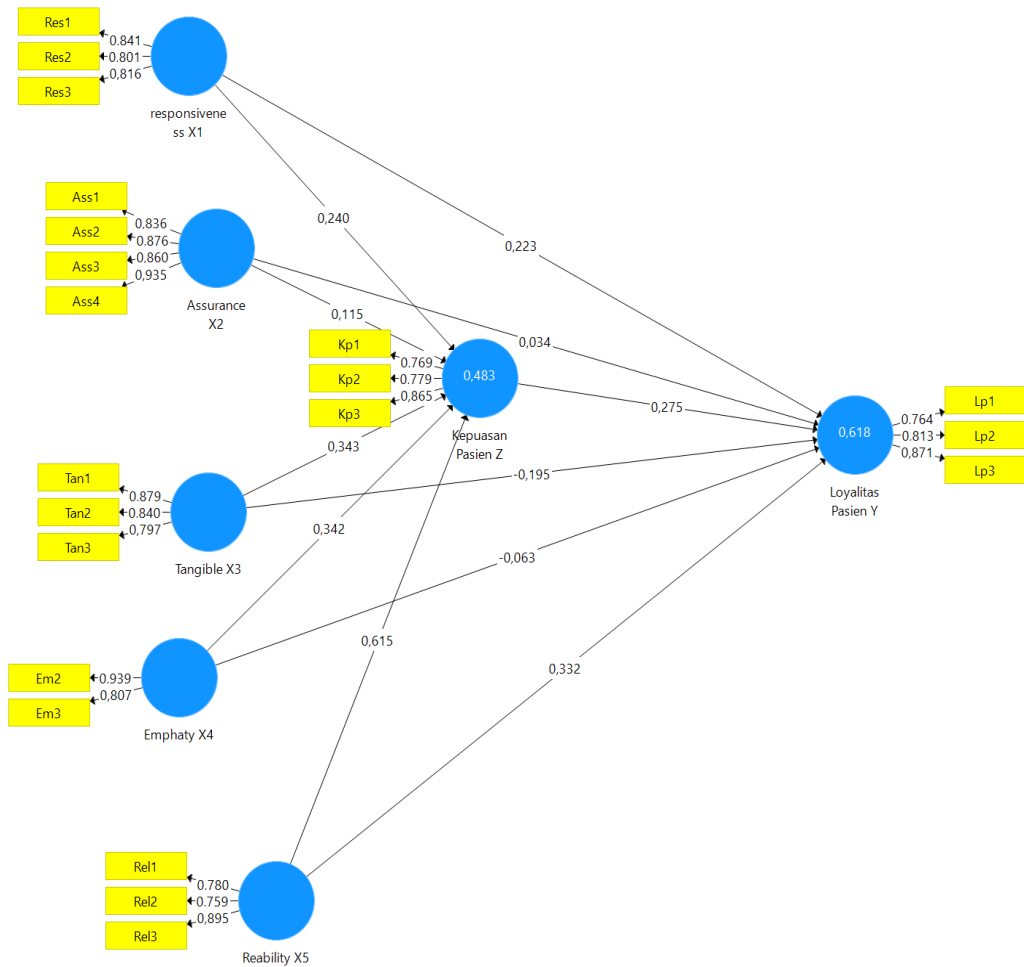
3. Analisis Statistik Inferensial dengan Struktural Equation Modeling

Analisis statistik inferensial dengan teknik analisis Struktural Equation Modeling dianalisis dengan menggunakan Software Smart PLS. Analisis Struktural dimaksud yaitu berbasis pada variance dimana sifat penelitian prediktif. Pengujian dilakukan melalui dua tahapan yakni, pengujian dengan menggunakan *measurement model (Outer model)*, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator meliputi pengujian *outer loading*, *Average Variance Extraced (AVE)*, dan *Composite Reliability (Crombach Alpha)*.

Tahap kedua adalah dengan melakukan uji structural (*inner model*) yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel. Pengujian *Inner Model* dilakukan dengan melihat *R square*, *path coefficient*, dan uji *t significance two tail*.

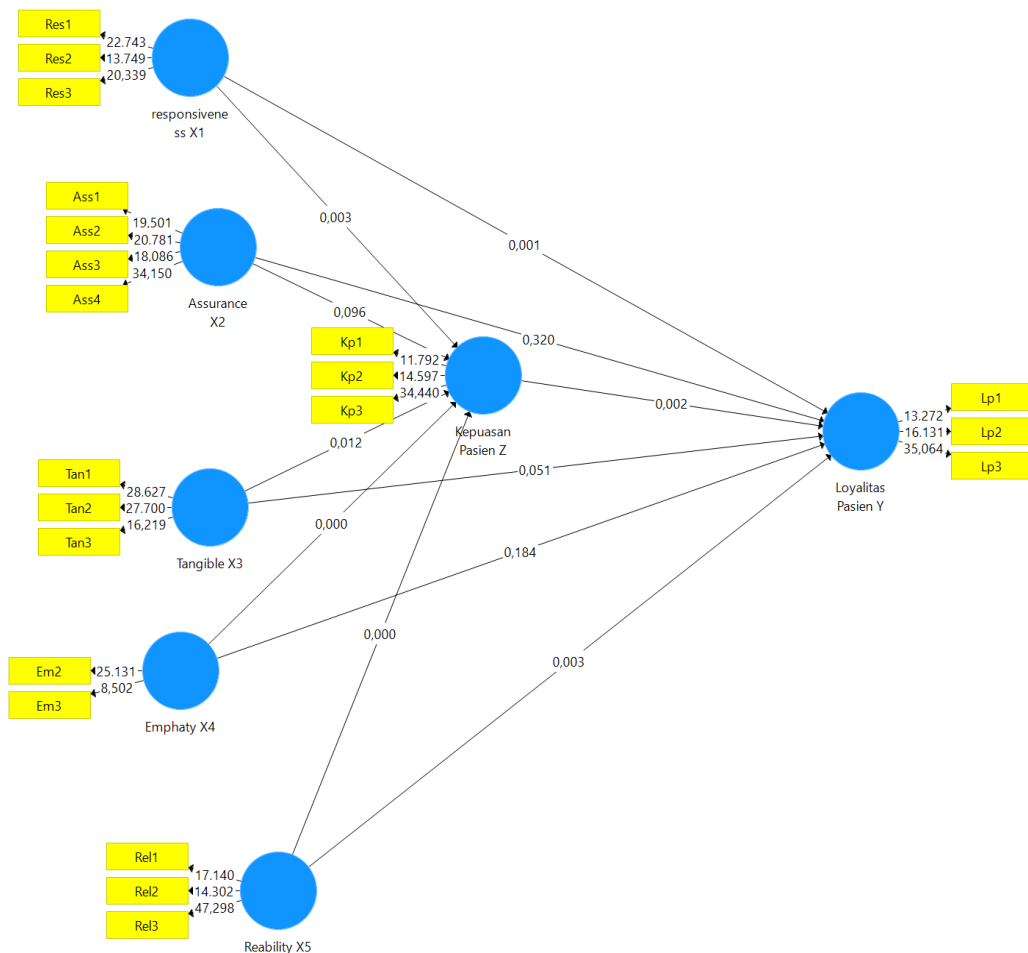
Untuk mengetahui pengaruh antar variabel dapat dilihat pada hasil analisis model SEM yang dianalisis dengan *Software Smart PLS* berikut :

Gambar 1.3 Koefisien Jalur dan Outer Loading Model SEM



Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya koefisien jalur pada hipotesis penelitian dapat dilihat pada tabel Koefisien Jalur dan t-value dibawah ini :

Gambar 1.4 Koefisien Jalur dan t-value



Hasil analisis model SEM dapat digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian setelah melalui 2 tahap evaluasi model, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model structural (*inner model*), berikut pembahasannya :

a. Hasil Uji Model Pengukuran (*outer model*)

Pada uji model pengukuran ada beberapa pengujian yang harus dipenuhi yaitu pertama pengujian validitas konstuk meliputi pengujian nilai *loading factor* (*outer loading*) dan yang kedua pengujian reliabilitas konstruk meliputi

pengujian *Average Variance Extraced (AVE)*, dan *Composite Reliability (Crombach Alpha)*, berikut pembahasan dari pengujian tersebut :

1. Pengujian Validitas Konstruk (*Convergent Validity*)

Pengujian validitas model pengukuran dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel mengukur secara tepat apa yang seharusnya diukur. Menurut Budiawati dalam Wijanto (2015:91) suatu variabel dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap kosntruk atau variabel latennya jika nilai t muatan faktornya lebih besar dari nilai kritis ($t \geq 1.96$) dan muatan factor standarnya lebih besar dari ($sfl \geq 0,70$).

Untuk menguji validitas konstuk (*convergen validity*) digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* $>0,7$. Berdasarkan output hasil penelitian diatas dapat dilihat *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian sebagai berikut :

Tabel 4. 17 Outer Loading

	Indikator	SLF	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Responsivenees</i> (X1)	X1.1	0,841	0,7	Valid
	X1.2	0,801	0,7	Valid
	X1.3	0,816	0,7	Valid
<i>Assurance</i> (X2)	X2.1	0,836	0,7	Valid
	X2.2	0,876	0,7	Valid
	X2.3	0,860	0,7	Valid
	X2.4	0,935	0,7	Valid
<i>Tangible</i> (X3)	X3.1	0,780	0,7	Valid
	X3.2	0,759	0,7	Valid
	X3.3	0,895	0,7	Valid
<i>Emphaty</i> (X4)	X4.1	0,548	0,7	Tidak Valid
	X4.2	0,939	0,7	Valid
	X4.3	0,807	0,7	Valid
<i>Reability</i> (X5)	X5.1	0,780	0,7	Valid
	X5.2	0,759	0,7	Valid
	X5.3	0,895	0,7	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z.1	0,769	0,7	Valid
	Z.2	0,779	0,7	Valid
	Z.3	0,865	0,7	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	Y.1	0,764	0,7	Valid
	Y.2	0,813	0,7	Valid
	Y.3	0,871	0,7	Valid

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel laten penelitian ini memiliki nilai *outer loading* >0,7 dan pada variabel *emphaty* terdapat satu indikator yang tidak valid sehingga dikeluarkan dan di dapatkan hasil sebagai berikut :

	Indikator	SLF	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Responsivenees</i> (X1)	X1.1	0,841	0,7	Valid
	X.1.2	0,801	0,7	Valid
	X1.3	0,816	0,7	Valid
<i>Assurance</i> (X2)	X2.1	0,836	0,7	Valid
	X2.2	0,876	0,7	Valid
	X2.3	0,860	0,7	Valid
	X2.4	0,935	0,7	Valid
<i>Tangible</i> (X3)	X3.1	0,780	0,7	Valid
	X3.2	0,759	0,7	Valid
	X3.3	0,895	0,7	Valid
<i>Emphaty</i> (X4)	X4.2	0,939	0,7	Valid
	X4.3	0,807	0,7	Valid
<i>Reability</i> (X5)	X5.1	0,780	0,7	Valid
	X5.2	0,759	0,7	Valid
	X5.3	0,895	0,7	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z.1	0,769	0,7	Valid
	Z.2	0,779	0,7	Valid
	Z.3	0,865	0,7	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	Y.1	0,764	0,7	Valid
	Y.2	0,813	0,7	Valid
	Y.3	0,871	0,7	Valid

Semua nilai pada tabel 4.18 sudah memiliki nilai *outer loading* >0,7 sehingga memenuhi syarat *Convergent Validity* yaitu layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Pengujian Reliabilitas Konstruk

Pengujian reliabilitas model pengukuran dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi suatu pengukuran yang dilakukan. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa variabel memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur kosntruk latennya. Pengujian terhadap nilai reliabilitas diukur dengan nilai *cronbach's alfa*, *composite reliability* dan *average variance extracted*. suatu variabel dapat dikatakan reliable apabila memiliki nilai

cronbach's alfa >0,7, *composite reliability* (CR) \geq 0,70 dan nilai *variance extracted* (VE) \geq 0,50.

Tabel 4.18 Cronbach's Alfa, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE), Construct Reliability dan Validity

	Cronbach's Alfa	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Responsivenees</i> (X1)	0,759	0,776	0,86	0,672
<i>Assurance</i> (X2)	0,901	0,915	0,93	0,77
<i>Tangible</i> (X3)	0,791	0,808	0,877	0,705
<i>Emphaty</i> (X4)	0,713	0,859	0,867	0,766
<i>Reability</i> (X5)	0,746	0,801	0,854	0,661
Kepuasan Paisein (Z)	0,73	0,748	0,847	0,649
Loyalitas Pasien (Y)	0,752	0,761	0,858	0,668

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* semua variabel laten penelitian >0,7, nilai *Cronbach's Alfa* semua variabel laten bernilai > 0,7 dan nilai *average variance extracted (AVE)* >0,5. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang mengukur/membentuk variabel laten memiliki reliabilitas yang cukup baik. Dengan demikian seluruh indikator dari setiap variabel laten pada model pengukuran (*outer model*) konsisten dalam mengukur setiap variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian.

b. Hasil Uji Model Structural SEM (*Inner Model*)

Uji model structural SEM (*inner model*) harus memenuhi beberapa pengujian antara lain *R Square*, *Path Coeficient direc effect* dan *Path Coeficient indirect effect*, dilanjutkan menguji signifikansi pengaruh langsung dan tak

langsung (*direct effect dan indirect effect*), penjelasan dari pengujian adalah sebagai berikut :

1. *R Square*

R Square menunjukkan seberapa besar variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen. Hasil perhitungan *R Square* dapat dilihat pada tabel berikut ;

Tabel 4. 19 Nilai *R-Square*

	<i>R Square</i>
Kepuasan Pasien (Z)	0,483
Loyalitas Pasien (Y)	0,618

Sumber : Olah data PLS

Nilai *R Square* variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 0,483 (48,30%) yang dapat diartikan variasi kontribusi *responsiveness, assurance, tangible, emphaty, reability* (X) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 48,3% sedangkan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Nilai *R Square* variabel loyalitas pasien (Y) sebesar 0,618 (61,80%) yang dapat diartikan variasi naik turunnya loyalitas pasien di pengaruhi oleh *responsiveness, assurance, tangible, emphaty, reability* (X), kepuasan pasien (Z) sebesar 61,80%, sedangkan sisanya 38,20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

2. *Path Coeficient*

a. *Direct Effect* (Pengaruh Langsung)

pengujian pengaruh langsung pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur pada setiap jalur hipotesis penelitian dan dilanjutkan

dengan uji t untuk mengetahui nilai koefisien jalur atau nilai pengaruh dalam kategori signifikan.

Tabel 4. 20 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Responsiveness (X1) Kepuasan Pasien (Z)	0,24	0,237	0,088	2,736	0,003
Responsiveness (X1) Loyalitas Pasien (Y)	0,223	0,219	0,072	3,09	0,001
Assurance (X2) Kepuasan Pasien (Z)	0,115	0,116	0,088	1,308	0,096
Assurance (X2) Loyalitas Pasien (Y)	0,034	0,033	0,072	0,468	0,320
Tangible (X3) Kepuasan Pasien (Z)	0,343	0,332	0,151	2,274	0,012
Tangible (X3) Loyalitas Pasien (Y)	-0,195	-0,191	0,119	1,634	0,051
Emphaty (X4) Kepuasan Pasien (Z)	0,342	0,337	0,08	4,292	0,000
Emphaty (X4) Loyalitas Pasien Y	-0,063	-0,057	0,07	0,902	0,184
Reability (X5) Kepuasan Pasien (Z)	0,615	0,607	0,126	4,871	0,000
Reability (X5) Loyalitas Pasien (Y)	0,332	0,34	0,12	2,774	0,012
Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,275	0,274	0,093	2,96	0,002

Berdasarkan tabel koefisien jalur pengaruh langsung diatas dapat diketahui bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien dengan *t-value* $1,308 < 1,96$ dan juga terhadap loyalitas pasien dengan *t-value* $0,468 < 1,96$. Variabel *emphaty* tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien dengan *t-value* $0,902 < 1,96$ begitu juga dengan variabel *tangible* tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien dengan *t-value* $1,634 < 1,96$. Sedangkan variabel lain memiliki pengaruh langsung bersifat positif dan signifikan dengan *t-value* $> 1,96$.

b. *Indirect Effect* (Pengaruh Tidak Langsung)

Pengujian pengaruh tidak langusng pada model penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur pada setiap jalur hipotesis penelitian dan dilanjutkan dengan uji t untuk mengetahui nilai koefisien jalur.

Tabel 4.21 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Responsiveness</i> (X1) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,066	0,066	0,035	1,885	0,030
<i>Assurance</i> (X2) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,032	0,03	0,026	1,222	0,111
<i>Tangible</i> (X3) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,094	0,089	0,05	1,878	0,031
<i>Emphaty</i> (X4) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,094	0,094	0,046	2,062	0,020
<i>Reability</i> (X5) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,169	0,163	0,057	2,971	0,002

Berdasarkan tabel koefisien jalur Pengaruh Tidak Langsung dapat diketahui bahwa variabel *Assurance* memiliki nilai t value <1,96 yang berarti pengaruh tidak signifikan dan bersifat negative terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, sedangkan variabel lain memiliki nilai positif >1,96 yang berarti secara signifikan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

3. Pengujian Hipotesis

- a. H1: Persepsi responden terhadap aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* adalah baik

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh variabel *reliability* memiliki skor 79,42, variabel *assurance* 76,90, variabel *Emphaty* 73,19, masuk dalam kategori baik, sedangkan variabel *Tangible* masuk dalam kategori rendah dengan nilai 45,65 sedangkan variabel *Responsiveness* masuk dalam kategori cukup baik dengan nilai 53,91.

- b. H2 : Aspek daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung daya tanggap (*responsiveness*) (X1) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,24 dan t hitung 2,736, sehingga nilai thitung $\geq 1,96$ maka H0 di tolak dan H1 diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap (*responsiveness*) dan kepuasan pasien.

$$H_0 : \beta_i \leq 0$$

$$H_1 : \beta_i > 0$$

$$H_0 \text{ ditolak jika } t \text{ hitung} > 1,96$$

- c. H3: Aspek jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung Aspek jaminan (*assurance*) (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai

koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,115 dan t hitung 1,308, sehingga nilai t hitung $< 1,96$, maka H_0 diterima dan H_1 di tolak dan dapat diinterpretasikan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung positif aspek jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.

$$H_0 : \beta_i \leq 0$$

$$H_1 : \beta_i > 0$$

H_0 diterima karena t hitung $< 1,96$

- d. H4: Aspek bukti langsung (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung aspek bukti langsung (*Tangible*) (X_3) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,343 dan t hitung 2,274 sehingga nilai thitung $\geq 1,96$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif aspek bukti langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien.

$$H_0 : \beta_i \leq 0$$

$$H_1 : \beta_i > 0$$

H_0 ditolak jika t hitung $> 1,96$

- e. H5: Aspek empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung aspek empati (*Emphaty*) (X_4) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,342 dan t hitung 4,292 sehingga nilai thitung

$\geq 1,96$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif aspek empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_i \leq 0$

$H_1 : \beta_i > 0$

H_0 ditolak jika t hitung $> 1,96$

- f. H_6 : Aspek kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung aspek kehandalan (*reliability*) (X_5) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,615 dan t hitung 4,871 sehingga nilai t hitung $\geq 1,96$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif aspek kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_i \leq 0$

$H_1 : \beta_i > 0$

H_0 ditolak jika t hitung $> 1,96$

- g. H_7 : Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berobat di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Dari hasil perhitungan Structural equation Modeling pengaruh langsung aspek kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y) dengan nilai koefisien jalur β_{1x} sebesar 0,275 dan t hitung 2,96 sehingga nilai t hitung $\geq 1,96$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa

terdapat pengaruh langsung positif kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

H8 : Kepuasan pasien memediasi aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien di RST TK III Wirasakti Kupang.

- a. Pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,066 dengan nilai t hitung sebesar 1,885. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negatif dan tidak signifikan.
- b. Pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,032 dengan nilai t hitung sebesar 1,222. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negative dan tidak signifikan.
- c. Pengaruh tidak langsung *Tangible* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 1,878. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Tangible* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negatif dan tidak signifikan.

- d. Pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 2,062. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka H0 di tolak dan H1 diterima, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah positif dan signifikan.
- e. Pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,169 dengan nilai t hitung sebesar 2,971. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka H0 di tolak dan H1 diterima, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah positif dan signifikan.

4.3 Pembahasan

- a. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Indikator *responsiveness* untuk mengukur daya tanggap /kecepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (pasien) dengan capaian 53,91%, menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori cukup baik. Pada indikator kesediaan dalam mendengarkan keluhan pasien diperoleh hasil yang rendah, hal ini dikarenakan kondisi IGD yang selalu ramai dan pasien yang bervariasi, sehingga waktu yang disediakan oleh petugas untuk mendengarkan keluhan pasien sendiri menjadi berkurang. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang

adalah >95% sehingga masih kurang 41,09% untuk mencapai target sehingga dalam hal ini RST TK III Wirasakti perlu secara sigap untuk meningkatkan kedisiplinan dalam pelaksanaan *Standart Operasional Procedur* (SOP) dalam pelayanan kepada pasien dan tentunya pelatihan-pelatihan yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Hasil analisis inferensial menunjukkan terdapat pengaruh langsung *responsiveness* (X1) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_1 sebesar 0,24 dan t hitung 2,736, oleh karena nilai t hitung ($2,736 \geq 1,96$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif antara *responsiveness* (X1) terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil analisis hipotesis ini memberikan gambaran bahwa semakin baik daya tanggap petugas kesehatan terhadap pasien maka akan berpengaruh secara positif sehingga menyebabkan meningkatnya kepuasan pasien akan layanan dari RST TK III Wirasakti Kupang dan sebaliknya semakin rendah daya tanggap petugas kesehatan maka akan menyebabkan menurunnya kepuasan pasien. Menurut Griffin (Sukmalara, 2019:89) dalam rangka untuk meningkatkan loyalitas dapat dilakukan dengan cara menambahkan nilai apa yang ditawarkan, menambah nilai dapat dilakukan dengan cara seperti meningkatkan kebutuhan pasien. Menurut Nursalam (Sukmalara, 2019:89) kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian berulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mumu Kandou (2015) yang meneliti “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Idris (2012) tentang “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012” juga menunjukkan hubungan bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman.

- b. Aspek jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Indikator *assurance* untuk mengukur Pengetahuan dan kemampuan serta sikap karyawan terhadap konsumen (pasien) dalam memberikan pelayanan dengan capaian 76,90%, menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori baik. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang adalah >95% sehingga masih kurang 18,10% untuk mencapai target sehingga dalam hal ini RST TK III Wirasakti perlu secara sigap untuk meningkatkan kedisiplinan dalam pelayanan kepada pasien dan menerapkan prinsip pelayanan RST TK III Wirasakti kepada semua kariawannya yaitu 3s (senyum, salam, sapa) sehingga pasien dapat nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis inferensial menunjukkan tidak terdapat pengaruh langsung *assurance* (X2) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_1 sebesar 0,115 dan t hitung 1,308. Oleh karena nilai t hitung (1,308) $\leq 1,96$ maka H0 diterima dan H1 ditolak, sehingga dapat diinterpretasikan tidak terdapat pengaruh langsung antara aspek jaminan (*assurance*) (X2) terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil analisis hipotesis ini memberikan gambaran bahwa jaminan yang diberikan kepada pasien tidak serta merta dapat langsung memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam tulisannya Budiawati yang dikutip dari Budiastuti, (2023:34) kepuasan pasien di pengaruhi oleh banyak faktor, antara lain :

- Kualitas produk atau jasa. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- Mutu pelayanan. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- Faktor emosional. Pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- Harga. Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas

sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- Biaya. Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solichah Supartiningsih (2017) yang meneliti “Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Khusus pada Pasien Rawat Jalan RS Sarila Husada Sragen” yang menunjukkan variabel *assurance* atau jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan, namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris (2012) dengan judul penelitian “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012” yang menunjukkan tidak ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pariaman.

- c. Aspek bukti langsung (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Indikator bukti langsung (*tangible*) untuk mengukur Penampilan fisik baik karyawan, fasilitas dan lingkungan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan capaian 45,65%, menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori rendah. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang adalah >95% sehingga masih kurang 49,35% untuk mencapai

target. RST TK III Wirasakti perlu untuk meningkatkan sarana dan fasilitas rumah sakit. Gedung baru yang baru saja beroperasi masi belum banyak diketahui oleh masyarakat sehingga perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang terdapat di RS. Dikutip dalam Budiawati (2023) yang diambil dalam Pohan (2007:144-154) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. ditentukan oleh sikap terhadap :

- Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Hasil analisis inferensial menunjukkan terdapat pengaruh langsung aspek *tangible* (X3) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_1 sebesar 0,343 dan t hitung 2,274. Oleh karena nilai t hitung $(2,274) \geq 1,96$ maka H1 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan pengaruh langsung positif antara aspek *tangible* (X3) terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil analisis hipotesis ini memberikan gambaran bahwa lingkungan fisik baik rumah sakit maupun kariawan berpengaruh secara positif sehingga menjadi salah satu faktor penentu dalam pelayanan yang diberikan oleh RST TK III Wirasakti Kupang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alwy (2018) dengan judul penelitian “Analisis kepuasan pasien rawat inap di rumahsakit pemerintah (RSUD Haji Makasar “ yang menunjukkan terdapat hubungan *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji kota Makasar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) dengan judul penelitian “Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan” yang menunjukkan variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

- d. Aspek empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Indikator (*emphaty*) untuk mengukur hubungan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien dalam memahami kebutuhan pasien dengan capaian 73,19%, menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori baik. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang adalah >95% sehingga masi kurang 21,81% untuk mencapai target dalam hal ini RST TK III Wirasakti perlu untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari pegawai kesehatan dalam menangani kebutuhan pasien.

Hasil analisis inferensial menunjukkan terdapat pengaruh langsung aspek *emphaty* (X4) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_1 sebesar 0,342 dan t hitung 4.292. Oleh karena nilai t hitung $(4,292) \geq 1,96$

maka H1 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan pengaruh langsung positif antara aspek *emphaty* (X4) terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil analisis hipotesis ini memberikan gambaran bahwa aspek *emphaty* kariawan dalam memahami kebutuhan pasien berpengaruh secara positif sehingga menjadi salah satu faktor penentu dalam pelayanan yang diberikan oleh RST TK III Wirasakti Kupang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mumu Kandau (2015) dengan judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado” yang menunjukkan terdapat hubungan antara dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris (2012) dengan judul penelitian ”Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012” yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman tahun 2012.

Dikutip dalam Budiawati (2023) yang diambil dalam Pohan (2007:144-154) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, ditentukan dengan melakukan pengukuran:

- Se jauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - Se jauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
- e. Aspek kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.

Indikator (*reliability*) untuk menilai konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan SOP yang ada dengan capaian 79,42%, menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori baik. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang adalah >95% sehingga masih kurang 15,58% untuk mencapai target dalam hal ini RST TK III Wirasakti perlu untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari pegawai kesehatan dalam menangani kebutuhan pasien dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan sumber daya manusia yang ada.

Hasil analisis inferensial menunjukkan terdapat pengaruh langsung aspek *reliability* (X5) terhadap kepuasan pasien (Z), nilai koefisien jalur β_1 sebesar 0,615 dan t hitung 4.871. Oleh karena nilai t hitung (4,871) \geq 1,96 maka H1 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan pengaruh langsung positif antara aspek *reliability* (X5)

terhadap kepuasan pasien (Z). Hasil analisis hipotesis ini memberikan gambaran bahwa aspek *reliability* kariawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan SOP yang ada berpengaruh secara positif sehingga menjadi salah satu faktor penentu dalam pelayanan yang diberikan oleh RST TK III Wirasakti Kupang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solichah (2017) dengan judul penelitian “Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan di rumah sakit Sarila Husada Sragen” hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Penelitian yang dilakukan oleh Idris (2012) dengan judul penelitian “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012” juga menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pariaman tahun 2012.

- f. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berobat di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang.

Kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* atau mediasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien untuk berobat di RST TK III Wirasakti Kupang, ini dibuktikan dengan koefisien jalur (*mediasi*) pengaruh langsung kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y)

dengan nilai β_1 sebesar 0,275 dan nilai t hitung sebesar 2,96, oleh karena nilai t hitung $\geq 1,96$ maka H_0 di tolak dan H_1 di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi kepuasan pasien (Z) mempengaruhi loyalitas pasien (Y).

Indikator loyalitas pasien sendiri untuk mengukur kepercayaan dan penggunaan berulang terhadap layanan yang diberikan dengan capaian 74,13% menurut Levis (2013) adalah masuk dalam kategori baik. Target indikator mutu RST TK III Wirasakti Kupang adalah >95% sehingga masih kurang 20,87% untuk mencapai target dalam hal ini RST TK III Wirasakti perlu untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan mutu dan kualitas dari pelayanan kepada pasien. Dari hasil survey indikator kepuasan pasien sendiri masih menunjukkan angka 78,84% sehingga belum mencapai target yang ditetapkan oleh rumah sakit yakni >95%.

Menurut Isbandono dalam Engel dan Miniard (1994:37) loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen akan suatu barang dan jasa dengan melakukan pembelian ulang barang atau jasa tersebut secara terus-menerus, kebiasaan ini termotivasi sehingga sulit dirubah dan sering berakar dalam keterlibatan yang tinggi. salah satu faktor penentu dalam loyalitas konsumen adalah persepsi Value, yang dinyatakan sebagai perbandingan manfaat yang dirasakan dan biaya-biaya yang dikeluarkan pelanggan diperlukan sebagai faktor penentu kesetiaan pelanggan (Hasan,2014:126-129).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2009) dengan judul penelitian “Loyalitas Pelanggan : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang” yang menunjukkan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

- g. Kepuasan pasien memediasi aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien di RST TK III Wirasakti Kupang.

Pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,066 dengan nilai t hitung sebesar 1,885. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) adalah negatif dan tidak signifikan.

Pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,032 dengan nilai t hitung sebesar 1,222. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) adalah negative dan tidak signifikan.

Pengaruh tidak langsung *Tangible* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 1,878. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka H_0 di terima dan H_1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Tangible* terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) adalah negatif dan tidak signifikan.

Pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 2,062. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka H_0 di tolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) adalah positif dan signifikan

Pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, β sebesar 0,169 dengan nilai t hitung sebesar 2,971. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka H_0 di tolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) adalah positif dan signifikan

Berdasarkan koefisien jalur tidak langsung dapat diketahui variabel *assurance*, *Tangible*, dan *responsiveness* memiliki nilai negative dengan nilai t value $\leq 1,96$ yang dapat diartikan pengaruh tidak langsung bersifat negative, sedangkan variabel *reliability* dan *emphaty* memiliki nilai positif dengan nilai t value $\geq 1,96$ yang dapat diartikan pengaruh tidak

langsung bersifat positif. hal ini dapat diartikan bahwa variabel *assurance*, *Tangible*, dan *responsiveness* tidak memberikan tambahan pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien (Y), sedangkan variabel *reliability* dan *emphaty* memberikan tambahan pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien (Y).