

PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN DAN KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT PASIEN RAWAT JALAN RSD. DR. SOEBANDI JEMBER

Dini Optimasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember
dini.optimasi@gmail.com

Bambang Irawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember
b_irawan24@ymail.com

Imam Suroso

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember
imamsuroso.unej@gmail.com

Abstract: *The purpose of this research is to analyze the effect of service quality on satisfaction and word-of-mouth communication, and the effect of satisfaction on word-of-mouth communication on the outpatients of the Regional Hospital of dr. Soebandi Jember. This is a quantitative research with an explanatory approach. The population is all outpatients of the Regional Hospital dr. Soebandi Jember. Applying purposive sampling method, the sample consists of 180 respondents. Data were analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) method. The results show that service quality has no significant effect on satisfaction, service quality has no significant effect on word-of-mouth communication, and satisfaction has a significant effect on word-of-mouth communication.*

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Word-of-Mouth Communication.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan dan komunikasi mulut ke mulut, dan pengaruh kepuasan pada komunikasi mulut ke mulut pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah (RSD) dr. Soebandi Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 180 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, dan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Komunikasi dari Mulut ke Mulut.

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini sejalan dengan perkembangan dan persaingan rumah sakit yang ada, pada akhirnya kepuasan pelanggan saja tidak cukup begitu juga dengan sebuah proses pengambilan keputusan yang tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku purnabeli (terutama dalam pengambilan keputusan yang luas). Dalam tahap ini konsumen

merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang (Tjiptono, 2008:24). Maka apabila kualitas layanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa suatu rumah sakit sehingga dapat terbentuk suatu hubungan yang baik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan. Pasien yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi perusahaan. Dengan adanya loyalitas dari pemakai jasa rumah sakit maka hal ini sangat menguntungkan bagi rumah sakit apalagi pasien mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*) karena komunikasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun citra positif bagi rumah sakit, selain itu komunikasi dari mulut ke mulut juga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan penjualan jasa rumah sakit.

Dib dan Mokhles (2013) melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan konsekuensi perilaku, hasil pengujian dengan *structural equation model* menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil temuan dari penelitian Rahayu (2011) menunjukkan bahwa kualitas layanan signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pada industri jasa pendidikan tinggi. Sementara itu, hasil penelitian Ionnis dan Constantine (2009) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pada pemasaran jasa perawatan kesehatan. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Arthur *et al* (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan pada *Electricity Company of Ghana*. Begitu juga dengan hasil temuan dari penelitian Wahyuni, *et al* (2016) menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara kualitas layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pada PT. Amadeus Indonesia. Dari temuan penelitian yang dihasilkan oleh peneliti-peneliti terdahulu menghasilkan perbedaan pendapat mengenai hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan sehingga menimbulkan research gap yang mendorong dilakukannya penelitian tentang peran kualitas layanan dalam membangun kepuasan dan komunikasi dari mulut ke mulut pada pasien rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember.

Penelitian ini akan dilakukan pada jasa kesehatan, yaitu RSD. dr. Soebandi Jember dan merupakan rumah sakit kelas B Non Pendidikan yang ditetapkan sesuai

keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1162/Menkes/SK/IX/1992. Namun, status RSD. dr. Soebandi Jember telah meningkat menjadi rumah sakit kelas B Pendidikan karena pada saat ini Universitas Jember telah mendirikan Program Studi Pendidikan Dokter. Adanya ikatan kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Jember dengan Universitas Jember bahwa RSD. dr. Soebandi dijadikan rumah sakit pendidikan utama dan membangun jaringan dengan rumah sakit sekitar Kabupaten Jember sebagai rumah sakit pendukung. Sejak tahun 1998 rumah sakit ini telah menjadi Rumah Sakit Swadana Daerah berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 445.35 – 1140 tahun 1998. RSD. dr. Soebandi ditetapkan menjadi rumah sakit pusat rujukan untuk wilayah bagian timur Propinsi Jawa Timur meliputi empat Kabupaten sekitar Jember yaitu Kabupaten Banyuwangi, Bondowoso, Situbondo, Lumajang dengan cakupan seluruh penduduknya sekitar 8 juta jiwa. Sebagai rumah sakit rujukan dengan letak RSD. dr. Soebandi yang berada di tengah kota Jember cukup strategis karena berada pada titik sentral dari 4 (empat) Kabupaten diatas. Dengan demikian peranan rumah sakit ini cukuplah penting, karena lokasinya yang cukup jauh 200 km dari rumah sakit pusat rujukan Propinsi Jawa Timur yaitu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Menjadi rumah sakit unggulan di wilayah Jawa Timur bagian timur, yang mandiri, mengikuti kemajuan IPTEK kesehatan, menyelenggarakan diklat kesehatan, serta mampu melayani segenap lapisan rumah sakit lain secara berdaya guna dan berhasil guna merupakan visi dari RSD. dr. Soebandi Jember. Yang menjadi bahan pertimbangan khusus dalam penelitian ini adalah pasien pada poli klinik rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember, karena fasilitas layanan poli klinik rawat jalan lebih sering dan lebih banyak digunakan oleh para pasien dari segala penjurur dan kalangan.

Akan tetapi meskipun RSD. dr. Soebandi Jember merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang ada di Jember ternyata berdasarkan data diketahui bahwa total kunjungan pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember selama tahun 2016 mengalami peningkatan dari triwulan pertama ke triwulan kedua, namun pada triwulan ke tiga kunjungan pasien mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya, akan tetapi saat triwulan ke empat kunjungan pasien rawat jalan meningkat bahkan total kunjungan pada triwulan ke empat ini merupakan total kunjungan terbanyak dari triwulan triwulan sebelumnya, dan masih ada saja keluhan dari pasien saat melakukan pemeriksaan rawat jalan, yaitu: persediaan obat habis, staff yang tidak ramah, staff yang kurang cekatan, sulit parkir, dokter yang datang tidak tepat waktu,

antrian yang panjang dan lama, ruang tunggu yang tidak nyaman, tidak akuratnya pencatatan data pasien. Bila keluhan dari pasien ini dibiarkan saja maka bukan tidak mungkin rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember akan ditinggalkan konsumennya dan secara umum RSD. dr. Soebandi Jember akan kalah saing dengan rumah sakit lainnya karena instalasi pelayanan kesehatan dengan fasilitas tersebut tidak hanya dimiliki oleh RSD. dr. Soebandi Jember. Ada banyak rumah sakit di Jember yang mempunyai kuantitas maupun kualitas yang sama dengan RSD. dr. Soebandi Jember antara lain RS DKT, RS Jember Klinik, RS Citra Husada, RS Bina Sehat dan RS Kaliwates.

Oleh karena itu, RSD. dr. Soebandi Jember dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Dan dengan meningkatkan kualitas layanan, pasien merasa puas sehingga akan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut terhadap perawatan kesehatan yang mereka dapatkan kepada keluarga, teman ataupun asosiasinya. Karena itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan oleh RSD. dr. Soebandi Jember bisa memberikan kepuasan bagi para pasiennya sehingga mereka akan merekomendasikan kepada rekan-rekannya.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Menguji peran kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember; (2)

Menguji peran kualitas layanan dalam mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember; (3) Menguji peran kepuasan dalam mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori karena penelitian ini menjelaskan pengaruh di antara variabel yang diteliti. Pada penelitian ini variabel yang akan dianalisis adalah pengaruh variabel kualitas layanan sebagai variabel eksogen terhadap variabel komunikasi dari mulut ke mulut sebagai variabel endogen dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode metode *purposive* sampling secara aksidental. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden guna mendapatkan hasil dari

penelitian. Analisis data pada penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi SEM dan uji kelayakan model, dan uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil uji konstruk model disajikan dievaluasi berdasarkan *goodness of fit indices*.

Tabel 1. Hasil Pengujian Kelayakan Full Model dengan Modifikasi

Goodness Of Fit	Cut-Off Value	Hasil Olah Data	Evaluasi Model
Chi-Square	< 320,7852	430,044	Tidak Fit
Significance Probability	≥ 0,05	0,010	Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,032	Fit
GFI	≥ 0,90	0,868	Tidak Fit
AGFI	≥ 0,90	0,832	Tidak Fit
CMIN/DF	≤ 2,00	1,181	Fit
TLI	≥ 0,95	0,952	Fit
CFI	≥ 0,95	0,960	Fit

Sumber: data diolah, 2017

Model yang telah dimodifikasi perlu diuji kesesuaiannya terhadap data yang digunakan. Setelah dimodifikasi, dapat dikatakan bahwa model telah fit atau layak terhadap data yang digunakan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil olah data yang sebagian besar telah memenuhi indeks *goodness of fit* yang disyaratkan. Oleh karena itu, model penelitian ini dapat dikatakan telah memenuhi kriteria kelayakan sebuah model.

Uji Hipotesis

Dalam hal ini akan disajikan nilai koefisien jalur antar variabel berikut signifikansi hasil uji hipotesis pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji *Regression Weight* pada Model Penuh dengan MI

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Kepuasan	<---	KL	,125	,084	1,487	,137
X1	<---	KL	,125	,074	1,686	,092
X2	<---	KL	,615	,073	8,386	***
X3	<---	KL	,651	,074	8,820	***
X4	<---	KL	,488	,081	6,039	***
X5	<---	KL	,215	,062	3,492	***
WOM	<---	Kepuasan	,755	,076	9,937	***
WOM	<---	KL	-,007	,035	-,185	,853
Y1.5	<---	Kepuasan	1,000			
Y1.4	<---	Kepuasan	,676	,068	9,923	***
Y1.3	<---	Kepuasan	,234	,082	2,847	,004
Y1.2	<---	Kepuasan	,447	,085	5,262	***
Y1.1	<---	Kepuasan	,382	,095	4,022	***
Y2.1	<---	WOM	1,000			
Y2.2	<---	WOM	,934	,135	6,906	***
Y2.3	<---	WOM	1,173	,130	9,051	***

Sumber: data primer diolah (2017)

Tabel tersebut yang menjadi dasar dalam pembahasan hipotesis. Terdapat tiga hipotesis dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis tersebut akan dibahas secara terperinci dan bertahap sesuai dengan urutan tiga hipotesis yang diajukan pada bagian berikut ini:

Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan sehingga semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh RSD. dr. Soebandi Jember kepada pasien rawat jalan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan diperoleh oleh pasien rawat jalan, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) dari pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan adalah 1,487; dengan nilai P (*Probability*) sebesar 0,137. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang tidak memenuhi syarat, yaitu diatas 1,96 untuk C.R (*Critical Ratio*) dan lebih dari 0.05 untuk nilai P (*Probability*). Kondisi ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini tidak dapat diterima. Kesimpulan hipotesis yang demikian, mengindikasikan bahwa kualitas layanan RSD. dr. Soebandi tidak berpotensi dan tidak berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan.

Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh RSD. dr. Soebandi Jember maka semakin tinggi komunikasi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh pasien rawat jalan

dan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai C.R (*Critical Ratio*) untuk hubungan pengaruh dari kedua variabel tersebut sebesar -,185 dengan nilai P (*Probability*) sebesar 0,853. Hasil tersebut tidak memenuhi syarat, yaitu di bawah 1,96 untuk C.R (*Critical Ratio*) dan tidak dibawah 0,05 untuk nilai P (*Probability*), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 pada penelitian ini tidak dapat diterima.

Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut merupakan hipotesis ketiga pada penelitian ini. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan maka akan berdampak pada semakin tinggi pula untuk terbentuknya komunikasi dari mulut ke mulut dan begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan nilai dari C.R (*Critical Ratio*) sebesar 9,937 (di atas 1,96) dan nilai P (*Probability*) sebesar 0,000 (di bawah 0,05). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kedua syarat yang digunakan dalam uji hipotesis telah terpenuhi sehingga hipotesis 3 pada penelitian ini dapat diterima.

Pengaruh Antar Variabel Penelitian

Dalam persamaan struktural yang melibatkan banyak variabel dan jalur antar variabel terdapat pengaruh antar variabel yang meliputi pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total.

Tabel 3. Efek Langsung(EL), Efek Tidak Langsung (ETL), Efek Total (ET)

No	Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
1.	Kualitas layanan → Kepuasan → Komunikasi dari Mulut ke Mulut.	-,011	,153	,142
2.	Kualitas layanan → Kepuasan.	,136	,000	,136
3.	Kepuasan → Komunikasi dari Mulut ke Mulut.	1,120	,000	1,120

Sumber: data primer diolah (2017)

Berdasarkan data pada tabel tersebut diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan signifikan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut karena nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai pengaruh langsung. Sedangkan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan sebesar ,136 dan variabel kepuasan berpengaruh terhadap komunikasi dari mulut ke mulut sebesar 1,120. Hal tersebut memberi makna bahwa nilai pengaruh terbesar terdapat pada pengaruh kepuasan terhadap komunikasi dari mulut

ke mulut apabila dibandingkan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut sehingga variabel kepuasan harus mendapat perhatian yang lebih besar mengingat pengaruhnya yang besar terhadap komunikasi dari mulut ke mulut.

Pembahasan

Penelitian pada RSD. dr. Soebandi Jember memiliki karakteristik responden yang beragam baik dari segi jenis kelamin, usia, jenis pembayaran yang digunakan dan frekuensi komunikasi dari mulut ke mulut. RSD. dr. Soebandi Jember memiliki gambaran umum responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dengan tingkat usia pada interval 35 sampai 45 tahun dengan jenis pembayaran yang dipakai adalah BPJS dan frekuensi terbanyak pasien rawat jalan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut sebanyak dua kali. Data-data responden selanjutnya akan dianalisis pengaruhnya dari segi kualitas layanan, kepuasan dan komunikasi dari mulut ke mulut. Berikut merupakan bahasan terkait pengaruh masing-masing.

Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Kondisi hasil data ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini tidak dapat diterima. Kesimpulan hipotesis yang demikian, mengindikasikan bahwa kualitas layanan RSD. dr. Soebandi tidak berpotensi dan tidak berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan kajian teoritis pada Assauri (2003:37), kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dukungan terhadap hasil penelitian ini muncul dari studi empiris yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya. Yaitu hasil penelitian dari Yarhands, Francois, Evans dan Walter (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tidak berpengaruh signifikan.

Variabel kualitas layanan (X) terdiri atas lima dimensi yang membentuk, yaitu: *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5). Dari dimensi tangible dengan lima indikator, sebagian besar responden memilih

skala 4 atau setuju pada indikator X1.1, X1.2, X1.4 dan X1.5. Sementara itu, responden yang memilih skala 3 atau sangat setuju terdapat pada indikator X1.3. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan (meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pasien yang diberikan oleh pihak RSD. dr Soebandi Jember telah memenuhi harapan pasien rawat jalan. Karena, rata-rata sebagian besar responden setuju terhadap fasilitas pendukung yang terdapat pada rawat jalan secara keseluruhan sudah memadai, kondisi ruang periksa rawat jalan tampak bersih dan nyaman, peralatan medis rawat jalan yang ada sesuai dengan standardnya, dan persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan tersedia dengan lengkap. Terpenuhinya harapan pasien terkait kualitas layanan yang diberikan selama kegiatan berobat rawat jalan pada rumah sakit dalam hal ini RSD. dr. Soebandi Jember maka akan mampu memengaruhi keberhasilan penyedia jasa tersebut.

Dimensi *reliability* yang diukur dengan 4 indikator memperoleh hasil bahwa responden memilih skala 5 atau sangat setuju pada indikator X2.2, X2.3. Sementara itu, responden yang memilih skala 3 atau netral terdapat pada indikator X2.1, X2.4, X2.5. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa pasien rawat jalan sangat setuju terhadap informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan sudah akurat dan jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember sudah tepat waktu. Untuk indikator pertama dari *reliability* frekuensi terbanyak pasien rawat jalan memilih skala 3 yaitu sebanyak 80 orang, begitu juga dengan indikator ke 4 skala 3 lebih banyak dipilih oleh 78 pasien rawat jalan.

Dimensi *responsiveness* yang diukur dengan 4 indikator memperoleh hasil bahwa responden memilih skala 5 atau sangat setuju pada indikator X3.3, yakni perawat rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Sementara itu, responden yang memilih skala 4 atau setuju terdapat pada indikator X3.4 yang menjelaskan bahwa petugas yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran. Sedangkan responden yang memilih skala 2 atau tidak setuju terdapat pada indikator petugas layanan pendaftaran memberi layanan dengan cepat dan dokter rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien (X3.1, X3.2).

Untuk dimensi *assurance* yang diukur dengan 5 indikator memperoleh hasil sebagian besar responden memilih skala 4 atau setuju pada indikator dokter dan

perawat rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember terampil dalam bekerja, dokter rawat jalan bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien (X4.2, X4.3, X4.5). Sementara itu, responden yang memilih skala 2 atau tidak setuju terdapat pada indikator proses diagnosis penyakit pasien rawat jalan dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan, staff rawat jalan memiliki kompetensi pemahaman yang memadai (X4.4, X4.1). Sedangkan untuk dimensi *empathy* yang diukur dengan 4 indikator memperoleh hasil yang sedikit berbeda dibandingkan dengan dimensi yang lainnya. Sebagian besar responden memilih skala 4 atau setuju pada semua indikator yang ada pada dimensi ini yaitu sistem yang diberlakukan untuk rawat jalan dapat dilakukan dengan mudah, informasi yang disampaikan oleh staff rawat jalan sudah jelas, sikap staff rawat jalan dalam memberikan pelayanan sudah ramah, pelayanan yang diberikan rawat jalan dilakukan secara adil tanpa memandang status ekonomi (X5.1, X5.2, X5.3 dan X5.4).

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rawat jalan RSD. dr. Soebandi belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Apalagi pengaruh dari kelima dimensi tersebut mempunyai nilai yang berbeda, yang artinya semua dimensi itu tidak berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya.

Peran Kualitas Layanan Terhadap Komunikasi dari Mulut ke Mulut

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh RSD. dr. Soebandi Jember maka semakin tinggi komunikasi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh pasien rawat jalan dan begitu pula sebaliknya. Namun pada hasil data dapat dijelaskan bahwa hipotesis ke dua pada penelitian ini tidak dapat diterima, karena kualitas layanan yang ditawarkan oleh rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember belum mampu membuat pasiennya melakukan komunikasi dari mulut ke mulut kepada pihak-pihak lainnya.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan kajian teoritis oleh Zeithmal et al. (2002:45), kualitas layanan merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut, karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan dapat membentuk perilaku konsumen untuk menciptakan komunikasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, tapi apabila kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan

konsumen maka komunikasi dari mulut ke mulut tidak akan tercipta atau bahkan konsumen akan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut yang negatif. Suatu pengertian yang telah diterima secara luas dalam consumer behavior adalah bahwa komunikasi dari mulut ke mulut memegang peranan penting dalam membentuk sikap dan perilaku pelanggan. Namun hasil penelitian mendukung hasil studi empiris dari Wahyuni, *et al* (2016) yang hasilnya menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut tidak berpengaruh signifikan.

Peran Kepuasan Terhadap Komunikasi dari Mulut ke Mulut

Model yang telah dibentuk antara kepuasan dan komunikasi dari mulut ke mulut memberikan hasil bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka akan berdampak pada semakin tinggi pula untuk terbentuknya komunikasi dari mulut ke mulut. Studi empiris yang mendukung hasil penelitian ini, diantaranya hasil penelitian Ioannis dan Constantine (2009), Shao Chang Li (2013), Asaad Aljumaa (2014) dan Muhammad, Kalthom, dan Ali (2013). Sementara itu, studi teoritik pada Oliver (2007:216) menyatakan bahwa ketika konsumen puas, maka komunikasi dari mulut ke mulut yang positif akan tercipta dan mereka lebih suka untuk memberikan rekomendasi pembelian kepada orang lain. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyedia jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya ke calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi perusahaan tersebut. Jadi apabila pelanggan merasa puas, maka ia akan menciptakan komunikasi dari mulut ke mulut kepada rekan maupun keluarganya.

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pasien rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember merasakan kepuasan terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, kepuasan pasien rawat jalan sangat dibutuhkan dalam kegiatan bertransaksi di industri jasa, khususnya di kesehatan. Pasien rawat jalan yang percaya pada penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit akan mampu memengaruhi keberhasilan kualitas layanan yang diberikan tersebut. Karena tanpa adanya kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit RSD. dr. Soebandi Jember maka kemungkinan pasien untuk berpindah ke rumah sakit lain sangat dimungkinkan. Hal ini, menunjukkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut merupakan sarana yang tepat dan harus diperhatikan oleh RSD. dr. Soebandi Jember karena jenis komunikasi tersebut mampu menjadi alat pemasaran atau iklan kepada orang lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab hasil dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Peran kualitas layanan terhadap kepuasan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas layanan meningkat, maka belum tentu kepuasan pasien rawat jalan juga akan meningkat. Namun, jika hal tersebut dibiarkan terjadi secara terus menerus maka akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan secara terus menerus sehingga pasien rawat jalan dapat merasakan kepuasan; (2) Peran kualitas layanan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut: Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut pasien rawat jalan di RSD. dr. Soebandi Jember, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas layanan meningkat, belum dapat meningkatkan intensitas komunikasi dari mulut ke mulut pasien rawat jalan pada RSD. dr. Soebandi Jember kepada pihak lain; dan (3) Peran kepuasan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut: Hasil analisis data menjelaskan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut, yang berarti bahwa jika pasien rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember merasa puas maka pasien tersebut akan meningkatkan intensitas komunikasi dari mulut ke mulut tentang RSD. dr. Soebandi Jember kepada orang lain.

Saran

Berikut ini adalah saran yang dapat dikemukakan kepada manajemen RSD. dr. Soebandi Jember, yaitu secara keseluruhan, rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember perlu secara rutin memperhatikan kualitas layanan, terutama dalam hal *tangible*, *emphaty* dan *reliability* yang dari hasil penelitian memiliki nilai yang cukup berpengaruh terhadap kualitas layanannya dan membenahi kekurangan – kekurangan yang ada, seperti dimensi *responsiveness* (kecepatan serta ketanggapan petugas layanan pendaftaran dan dokter rawat jalan) dan *assurance* (prosedur proses diagnosis penyakit dan kompetensi pemahaman staff rawat jalan) agar kualitas layanannya terus meningkat dan terjaga yang nantinya juga akan meningkatkan kepuasan dan intensitas komunikasi dari mulut ke mulut pasien rawat jalan tentang RSD. dr. Soebandi Jember.

Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien rawat jalan RSD. dr. Soebandi Jember tidak hanya rawat jalannya saja. Supaya hasil

penelitian menjadi lebih luas. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan sebagai bahan pembandingan tambahan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Daftar Referensi

- Aljumaa, Asaad. 2014. Investigating The Mediating Effect of Customer Satisfaction in The Service Quality Word of Mouth Relationship. *International Journal of Business and Management Invention*. Vol. 3. Issue. 3. Pp: 40-44.
- Arthur, Yarhands Dissou. Sekyere, Francois. Marlle, Evans Kantanubah. Banuenumah, Walter. 2016. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Obuasi Electricity Company of Ghana (ECG)-The Customers Perspective. *International Journal of Contemporary Applied Sciences*. Vol. 3. No. 3. pp: 247-261.
- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta.
- Chang Li, Shao. 2013. Exploring The Relationships Among Service Quality, Customer Loyalty and Word of Mouth for Private Higher Education in Taiwan. *Asia Pacific Management Review*. Vol. 18. No. 4. pp: 375-389.
- Dib, Hayan and Alnazer, Mokhles. 2013. The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*. Vol. 2. No. 6. Pages:285-290.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Rahayu, Sri. 2011. Internal Customer Satisfaction and Service Quality Toward Trust and Word of Mouth. *Asean Marketing Journal*. Vol. III. No. 2. pp:114-123.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2008. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wahyuni, Sri. Fitriani, Nani. Nainggolan, Trinita Beatrice. 2016. Does Service Quality of Customer Support Influence Customer Satisfaction and Word of Mouth?: A Case Study at PT. Amadeus Indonesia. *International Journal of Advanced Research*. Vol. 4. Issue 2. pp: 397-404.
- Zeithaml at al. 2002. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America: International Edition. Mc.Graw-Hill.