

**HUBUNGAN KEPUASAN DAN HAMBATAN PINDAH
DENGAN LOYALITAS PASIEN BEROBAT
DI PUSKESMAS WILAYAH KOTA BENGKULU
TAHUN 2014**

**RELATIONSHIP SATISFACTION AND LOYALTY
SWITCHING BARRIER WITH PATIENTS TREATED AT THE
PUBLIC HEALTH CENTER BENGKULU CITY AREA 2014**

Sumaryadi

Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan Manajemen dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kedokteran
Universitas Padjadjaran, Bandung..

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan diharapkan meningkatnya loyalitas pasien. Loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan tetapi juga dipengaruhi adanya hambatan pindah. Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya, Puskesmas harus memberikan pelayanan yang prima agar terciptanya loyalitas pasien. Jumlah kunjungan pasien di puskesmas wilayah Kota Bengkulu menurun. Data jumlah kunjungan Tahun 2010 sebanyak 50.594 jiwa, Tahun 2011 sebanyak 44.547 jiwa, dan Tahun 2012 sebanyak 44.517 jiwa. Loyalitas memiliki peran penting bagi puskesmas untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan sehingga diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan bagi organisasi puskesmas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dan hambatan pindah terhadap loyalitas pasien.

Metode penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, sampel diambil dengan cara *proporsional stratified random sampling*. Jumlah sampel 100 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian dilaksanakan pada 9 (Sembilan) puskesmas yang ada di wilayah Kota Bengkulu pada bulan Oktober sampai November Tahun 2014. Data dianalisis dengan metode *Structural Equation Model* (SEM), menggunakan alat bantu software *Smart Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak berhubungan secara signifikan terhadap loyalitas dengan nilai *T-Statistics* sebesar 0,088, hambatan pindah

berhubungan secara signifikan dengan nilai $t = 3,858$, kepuasan dan hambatan pindah berhubungan secara bersama-sama terhadap loyalitas sebesar 44,10%.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Hambatan Pindah dan Loyalitas.

ABSTRACT

One of the efforts to realize the degree of public health is the provision of a quality service that can give satisfaction to the patient so that the expected increased patient loyalty. Patient loyalty is not only influenced by satisfaction but can also be influenced switching barriers. PHC is a functional health organization that is central to the development of public health work in the region, the health center should provide excellent service for the creation of patient loyalty. The number of patient visits in health centers Bengkulu City area decreased. The number of visits in 2010 as many as 50 594 inhabitants, in 2011 as many as 44 547 inhabitants, and in 2012 as many as 44 517 inhabitants. Loyalty has an important role for health centers to maintain and increase the number of visits that are expected to increase the income and welfare of the organization of the health center. This study aims to determine the relationship between satisfaction and loyalty obstacles moving toward the patient.

Quantitative research method with cross sectional approach, the sample is taken by means of proportional stratified random sampling. Total sample of 100 respondents who have met the established criteria. The experiment was conducted on 9 (nine) existing health centers in the city of Bengkulu in October and November 2014. The data were analyzed by the method of Structural Equation Model (SEM), using software tools Smart Partial Least Square (PLS).

The results showed that satisfaction does not significantly affect the value of loyalty T-Statistics of 0.088, hambatanpindah significantly affect the value of $t = 3.858$, satisfaction and barriers influential moved together to the loyalty of 44.10%.

Keywords: Customer satisfaction, Switching Barriers and Loyalty.

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum sebagaimana yang dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.¹

Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Kesehatan
komengsiba@gmail.com

Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menyebutkan bahwa tujuan dari pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang tinggi sebagai investasi untuk meningkatkan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat.²

Puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas harus mampu melaksanakan fungsinya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tujuan utama kesejahteraan masyarakat.³ Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Pemerintah Kota Bengkulu menerapkan pengobatan gratis di puskesmas. Salah satu studi kasus yang menarik untuk disimak adalah peran puskesmas di kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Bengkulu pada Tahun 2009 mengeluarkan kebijakan dengan menerbitkan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor: 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Bantuan Biaya Jaminan Kesehatan Kota (Jamkeskot) Bengkulu, yang bertujuan untuk: 1) terselenggara pelayanan kesehatan dari puskesmas, 2) terkendalinya mekanisme pembiayaan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, 3) terselenggaranya manajemen pengelolaan program bantuan biaya jaminan kesehatan kota, dan 4) memberikan bantuan biaya

kesehatan bagi masyarakat miskin. Akan tetapi kebijakan tersebut tidak berdampak terhadap meningkatnya jumlah kunjungan/keinginan masyarakat untuk berobat ke puskesmas karena masyarakat menilai pelayanan di puskesmas belum dapat memuaskan masyarakat/pasien.⁴

Hasil wawancara awal terhadap beberapa pasien/masyarakat yang diambil secara acak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas wilayah kota Bengkulu dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masih dijumpai ketidakpuasan sebagaimana yang diharapkan masyarakat, adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik langsung maupun tidak langsung pada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan, sehingga mengakibatkan jumlah kunjungan pasien/masyarakat ke puskesmas menurun. Beberapa pasien/masyarakat ada juga yang menyatakan tetap datang berobat ke puskesmas walaupun mereka kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena adanya faktor yang menyebabkan mereka tetap datang berobat ke puskesmas, faktor-faktor tersebut yaitu jarak yang lebih dekat dari tempat tinggalnya, faktor biaya, faktor kebiasaan dan kedekatan dengan petugas di puskesmas.

Jumlah kunjungan pasien di puskesmas wilayah kota Bengkulu pada Tahun 2010 sebanyak 50.594 jiwa, pada Tahun 2011 sebanyak 44.547 jiwa dan pada Tahun 2012 sebanyak 44.517 jiwa.⁵ Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat jumlah kunjungan pasien di puskesmas Kota Bengkulu menurun.

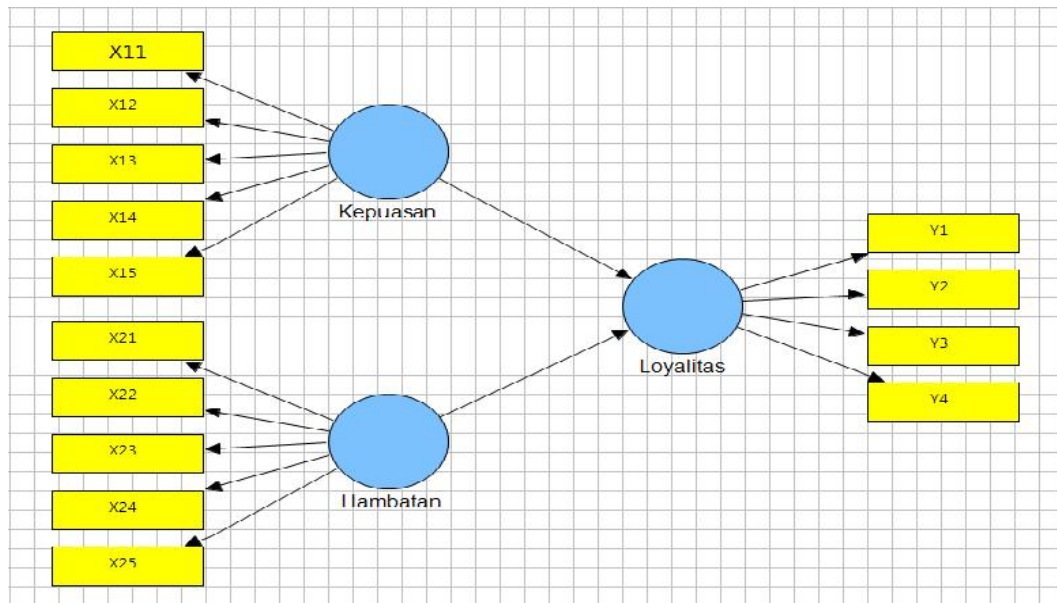
Merujuk pada penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien berobat ke puskesmas di wilayah Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.⁶ Variabel independen (kepuasan dan hambatan pindah), variabel dependen (loyalitas). Variabel dalam penelitian ini tidak dapat diukur langsung (variabel laten) sehingga pengukuran dilakukan dari reflektor.⁷ Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *structural equation model* (SEM), menggunakan alat bantu *software Smart Partial Least Square (PLS) 2.0*.⁸

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas minimal dua kali, dengan teknik *cluster sampling* dimana sampel distratifikasikan secara proporsional. Tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada di daerah itu secara sampling juga, Dari 20 puskesmas yang ada di wilayah Kota Bengkulu diambil 9 puskesmas yang mewakili 9 kecamatan yang ada dengan cara acak *random sampling*, sehingga diperoleh masing-masing 1 puskesmas untuk 1 kecamatan.

Model analisis penelitian hubungan kepuasan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien di puskesmas wilayah Kota Bengkulu sebagai berikut:



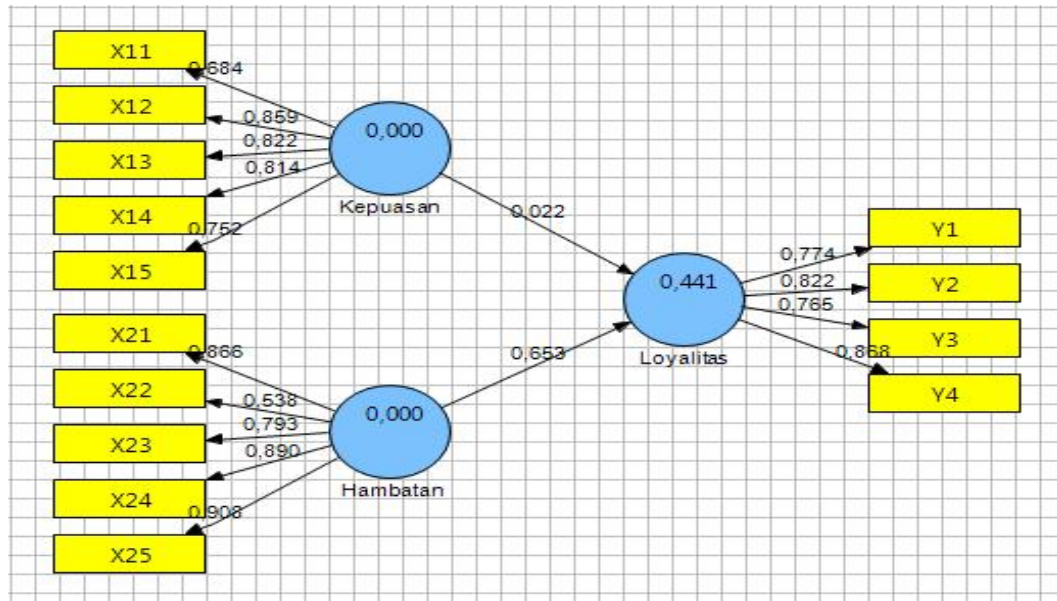
Bagan 1.1 Bagan Konseptual Model *Partial Least Square*

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu; (1) Kepuasan berhubungan dengan loyalitas pasien berobat di puskesmas wilayah Kota Bengkulu; (2) Hambatan pindah berhubungan dengan loyalitas pasien berobat di puskesmas wilayah kota Bengkulu; (3) Kepuasan dan hambatan pindah secara bersama-sama berhubungan dengan loyalitas pasien berobat di puskesmas di wilayah kota Bengkulu. Untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*). Hubungan antar konstruk dapat dikatakan signifikan jika memiliki nilai $T\text{-Statistik} > 1,96$, tahap selanjutnya adalah mengevaluasi nilai R^2 .

HASIL PENELITIAN

Analisis Partial Least Square (PLS)

Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Kesehatan
komengsiba@gmail.com



Bagan 1.2 Bagan Konseptual Model *Partial Least Square*

Tabel 1.1 Nilai *Cross Loadings* Evaluasi *Outer Model*

Indikator	Hambatan (X2)	Kepuasan (X1)	Loyalitas (Y)
X1.1	0,344	0,684	0,240
X1.2	0,414	0,859	0,282
X1.3	0,345	0,822	0,196
X1.4	0,365	0,814	0,313
X1.5	0,401	0,752	0,254
X2.1	0,866	0,433	0,512
X2.2	0,538	0,295	0,223
X2.3	0,793	0,340	0,517
X2.4	0,890	0,470	0,633
X2.5	0,908	0,390	0,664
Y1	0,533	0,273	0,774
Y2	0,595	0,250	0,822
Y3	0,435	0,185	0,765
Y4	0,563	0,354	0,868

Berdasarkan gambar dan tabel di atas tampak bahwa seluruh *loading factor* bernilai di atas 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konstruk mempunyai *convergent validity* yang baik. Nilai *cross loadings* juga menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik oleh karena nilai korelasi indikator dengan konstruknya lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya.⁹

Tahap berikutnya menilai kriteria *composite reliability* dan *average variance extracted (AVE)*. Masing-masing konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *composite reliability* lebih besar dari 0,70 dan *AVE* lebih besar dari 0,50.⁹

Tabel 1.2 Nilai *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>AVE</i>
Hambatan	0,866	0,903	0,657
Kepuasan	0,846	0,891	0,622
Loyalitas	0,823	0,883	0,654

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh konstruk memiliki *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang lebih besar dari 0,70. Hal yang sama tampak pada nilai *AVE*, seluruh konstruk memiliki nilai *AVE* yang lebih besar dari 0,50. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk eksogen dan endogen reliabel.

Evaluasi *Inner Model*

Evaluasi *inner model* merupakan analisa hasil hubungan antar konstruk. Hubungan antar konstruk dapat dikatakan signifikan jika memiliki nilai *T-Statistics* lebih besar dari 1,96.

Tabel 1.3 Nilai Path Coefficients

Parameter	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Hambatan -> Loyalitas	0,653	0,655	0,169	0,169	3,858
Kepuasan -> Loyalitas	0,022	0,089	0,252	0,252	0,088

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa hubungan yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen, yakni hubungan Kepuasan Pasien (X1) terhadap Loyalitas (Y) tidak signifikan ($t = 0,088$) dengan koefisien jalur sebesar 0,022, sedangkan hubungan Hambatan Pindah (X2) terhadap Loyalitas (Y) signifikan ($t = 3,858$) dengan koefisien jalur sebesar 0,653.

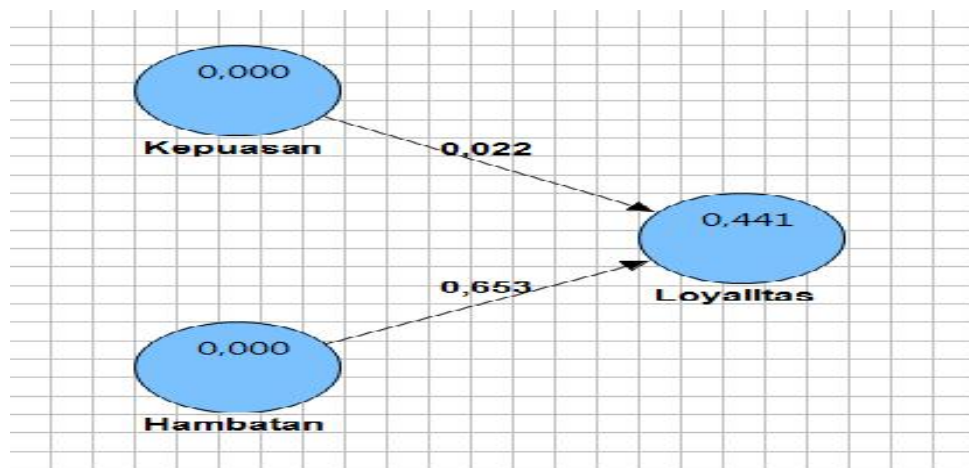
Tabel 1.4 Nilai Path Coefficients dan Nilai R-Square

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	Koefisien Jalur	t-statistic	R Square
Loyalitas (Y)	Kepuasan (X1)	0,022	0,088	0,4410
	Hambatan (X2)	0,653	3,858	

Melalui tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Pasien (X1) dan Hambatan Pindah (X2) berhubungan secara simultan terhadap variabel Loyalitas (Y) sebesar 0,4410 atau 44,10%, sedangkan sisanya sebesar 55,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Evaluasi Dekomposisi Pengaruh

Untuk melihat lebih detail tentang besar hubungan langsung dan tidak langsung dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga secara statistik dinyatakan berhubungan atau tidak berhubungan, berikut disajikan rincian hubungan langsung dan tidak langsungnya.



Bagan 1.3 Diagram Jalur Model Hubungan Kepuasan Pasien (X1) dan Hambatan Pindah (X2) Dengan Loyalitas (Y)

Model dekomposisi adalah model yang menekankan pada hubungan yang bersifat kausalitas antar variabel, baik hubungan langsung maupun tidak langsung dalam kerangka *path analysis*, dalam hal ini hubungan variabel kepuasan (X1) terhadap variabel loyalitas (Y) melalui variabel hambatan pindah (X2), dan hubungan variabel hambatan pindah (X2) terhadap variabel loyalitas (Y) melalui variabel kepuasan (X1).

Tabel 1.5 Matriks Koefisien Korelasi

	Hambatan	Kepuasan	Loyalitas
Hambatan	1,000		
Kepuasan	0,477	1,000	
Loyalitas	0,664	0,334	1,000

Dengan menggunakan informasi koefisien korelasi antar variabel laten di atas, kemudian dapat dihitung besar hubungan langsung dan tidak langsung sebagai berikut:

Tabel 1.6 Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

Variabel Eksogen	Koefisien Jalur	Hubungan Langsung (%)	Hubungan Terhadap Variabel Y, Melalui (%)		Hubungan Tidak Langsung (%)	Total Hubungan (%)
			X1	X2		
X1	0,022	0,05	-	0,69	0,69	0,74
X2	0,653	42,66	0,69	-	0,69	43,36
Total						44,10

- 1) Kepuasan Pasien (X1) tidak berhubungan signifikan terhadap Loyalitas (Y) sebagaimana telah di sajikan pada uji hipotesis dengan total pengaruh sebesar 0,74%, terdiri atas pengaruh langsung sebesar 0,05% dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,69%.
- 2) Hambatan Pindah (X2) berhubungan signifikan terhadap Loyalitas (Y) sebagaimana telah di sajikan pada uji hipotesis dengan total hubungan sebesar

43,36%, terdiri atas hubungan langsung sebesar 42,66% dan hubungan tidak langsung sebesar 0,69%.

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Pasien (X1) dan variabel Hambatan Pindah (X2) berhubungan secara simultan terhadap variabel Loyalitas (Y) sebesar 0,4410 atau 44,10%, sedangkan sisanya sebesar 55,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas

Berdasarkan hasil uji statistik *inner model* dapat diketahui hubungan variabel kepuasan (X1) dengan loyalitas (Y) tidak signifikan ($t = 0,088$). Hubungan antar konstruk dapat dikatakan signifikan jika memiliki *T-Statistics* lebih besar dari 1,96. Hasil penelitian ini mempunyai makna bahwa kepuasan pasien berobat di puskesmas wilayah Kota Bengkulu belum memenuhi harapan yang diinginkan pasien/masyarakat. Makna ini akan menjadi ancaman bagi puskesmas di wilayah Kota Bengkulu. Orang yang tidak puas akan pelayanan pengobatan di puskesmas wilayah Kota Bengkulu cenderung akan menceritakan kepada keluarga, teman dan masyarakat mengenai ketidakpuasannya tersebut dan hal ini akan berdampak pada jumlah kunjungan ulang atau loyalitas pasien/masyarakat untuk datang lagi memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas wilayah Kota Bengkulu. Bila pasien merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diterimanya cenderung akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan dan merekomendasikan kepada orang

lain. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi.

Hubungan Hambatan Pindah dengan Loyalitas

Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis statistik *inner model* diketahui bahwa variabel hambatan pindah berhubungan dengan loyalitas pasien secara signifikan ($t = 3,858$). Evaluasi *inner model* merupakan analisa hasil hubungan antar konstruk. Hubungan antar konstruk dapat dikatakan signifikan jika memiliki nilai *T-Statistics* lebih dari 1,96. Hasil penelitian ini mempunyai makna bahwa hambatan berpindah yang telah dibangun oleh petugas puskesmas dapat meningkatkan loyalitas pasien/masyarakat untuk datang kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di wilayah Kota Bengkulu. Hal ini harus tetap dipertahankan, atau lebih ditingkatkan lagi.

Hambatan pindah adalah faktor-faktor yang mempersulit atau membebankan biaya bagi konsumen jika beralih ke penyedia produk atau jasa lain.¹⁰ Hambatan pindah juga dapat didefinisikan sebagai kesulitan untuk berpindah ke penyedia produk atau jasa lain yang dirasakan oleh konsumen yang tidak puas dengan layanan yang ada saat ini, atau beban keuangan/finansial, beban sosial dan beban psikologis yang dirasakan pelanggan ketika beralih ke penyedia produk atau jasa lain, dengan kata lain, hambatan berpindah memaksa para konsumen untuk tetap menggunakan produk atau jasa pelayanan saat ini.

Hambatan pindah adalah upaya puskesmas membentuk rintangan pengalihan ke tempat layanan lain sehingga pasien enggan rugi karena perlu pengeluaran biaya lebih

besar apabila pindah. Pengeluaran biaya tambahan adalah pengeluaran biaya untuk mencari pelayanan yang lain, seperti biaya transportasi atau hilangnya diskon (insentif saat menjadi member), dan memulai hubungan baru.

Strategi demikian cocok untuk tipe konsumen yang sering berpindah-pindah *brand* atau *switcher*.¹⁰

Menurut Bansal dan Taylor hambatan pindah adalah pembebanan konsumen terhadap sumberdaya dan kesempatan yang diperlukan bila ia pindah atau pembatas terhadap tindakan untuk pindah. Studi yang dilakukan Keaveney hambatan pindah sebagai faktor yang menentukan ada dan tidaknya perilaku pindah dari pelanggan.¹¹ Kemudian Keaveney juga menyatakan, apabila hambatan pindah pada perusahaan jasa tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan rendah.¹¹

Hambatan pindah dapat mendorong konsumen untuk merekomendasikan pada konsumen lain. Hambatan pindah menjadi faktor penting bagi loyalitas konsumen. Gremler dan Brown melakukan interview mendalam untuk mengembangkan sebuah model yang menyertakan hambatan pindah sebagai faktor yang memengaruhi kesetiaan pelanggan.¹²

Hubungan Kepuasan dan Hambatan Pindah terhadap Loyalitas.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dapat diketahui bahwa hubungan kepuasan dengan loyalitas tidak berhubungan signifikan ($t = 0,088$), sedangkan hambatan pindah terhadap loyalitas berhubungan signifikan ($t = 3,858$). Berdasarkan hasil analisa hubungan kausal antar variabel, diketahui bahwa hambatan pindah

berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan total kontribusi sebesar 43,36%, terdiri atas hubungan langsung sebesar 42,66% dan hubungan tidak langsung sebesar 0,69%. Sedangkan kepuasan pasien tidak berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan total kontribusi sebesar 0,74%, terdiri atas pengaruh langsung sebesar 0,05% dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,69%. Pada hasil penelitian masih banyak pasien atau masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan di puskesmas karena pelayanan di puskesmas tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien atau masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas harus mengikuti standar puskesmas yang lebih mengarah pada peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan kesehatan akan meningkat. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas yang baik salah satunya bisa diukur dengan kepuasan pasien. Indikator dari kualitas pelayanan yang baik adalah tercapainya kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan jumlah pemanfaatan kunjungan/loyalitas pasien ke Puskesmas.

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau kualitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan. Pasien datang ke puskesmas dengan serangkaian harapan dan keinginan, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien dan hambatan pindah berhubungan secara simultan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,4410 atau 44,10%, sedangkan sisanya

sebesar 55,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini. Variabel-variabel lain itu dimungkinkan adalah faktor kualitas pelayanan, citra organisasi atau perusahaan, bauran pemasaran.

Makna dari hasil penelitian ini bahwa kepuasan dan hambatan pindah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien berobat di puskesmas di wilayah Kota Bengkulu, meskipun pengaruhnya tidak terlalu dominan tetapi berpengaruh positif dan signifikan untuk menciptakan loyalitas pasien berobat di puskesmas wilayah Kota Bengkulu. Dengan terciptanya loyalitas konsumen diharapkan akan membawa dampak positif bagi puskesmas dan diperolehnya keuntungan jangka panjang.

SIMPULAN DAN SARAN

- 1) Kepuasan tidak berhubungan signifikan dengan loyalitas pasien berobat ke puskesmas di wilayah Kota Bengkulu. Karena kenyataan yang dirasakan pasien belum sesuai dengan harapan yang diinginkan.
- 2) Hambatan pindah berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pasien berobat ke puskesmas di wilayah Kota Bengkulu.
- 3) Terdapat hubungan positif dan signifikan secara bersama-sama dari kepuasan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien berobat ke puskesmas di wilayah Kota Bengkulu.

Dalam hasil penelitian ini disimpulkan bahwa responden yang menilai hambatan pindah tinggi akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien berobat di wilayah puskesmas Kota Bengkulu walaupun tingkat kepuasan pasien berobat masih rendah

atau belum memenuhi harapan pasien, hal ini dipengaruhi karena faktor kebiasaan berobat ke puskesmas, biaya, jarak, faktor psikologis/sudah kenal dengan petugas di puskesmas, dan faktor riwayat catatan medis yang ada di puskesmas.

Diharapkan dilakukan penelitian lebih lanjut yang dapat menggambarkan secara akurat mengenai hubungan kepuasan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien berobat ke puskesmas. Perlunya peran manajerial untuk peningkatan kepuasan pasien dengan memperhatikan beberapa hal diantaranya; kedisiplinan petugas untuk datang tepat waktu, jadwal pelayanan yang cepat dan tepat, meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas sehingga mampu menyelesaikan keluhan pasien dengan tepat, serta peningkatan sarana dan prasarana di puskesmas wilayah Kota Bengkulu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk Dr. Elsa Pudji Setiawati, dr.,MM dan Sharon Gondodiputro, dr., MARS., MH sebagai pembimbing yang telah memberikan banyak masukan untuk kesempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Jakarta 1945.
2. Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009.
3. Kementerian Kesehatan RI. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014. Jakarta; 2002.
4. Yandrizal, Analisis Kebijakan Jaminan Kesehatan Kota Bengkulu Dalam Upaya Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan di Puskesmas. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu ; 2011.

5. Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Profil Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Bengkulu; 2013.
6. Sugiyono. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung; 2013.
7. Sinambela, L.J., Metode Penelitian Kuantitatif. Graha Ilmu. Yogyakarta; 2014.
8. Imam Ghozali. Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Edisi ke-3. Badan. Penerbit UNDIP. Semarang; 2005.
9. Imam Ghozali. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro; 2006.
10. Supriyanto, S. Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Satu ed. Yogyakarta; Percetakan CV. Andi offset; 2010.
11. Keaveney, S.M.. “Customer Switching Behavior in Services Industries: An Exploratory Study”, *Journal of Marketing*, Vol. 59, pp. 71 – 82; 1995.
12. Ranaweera, Chatura. and Jaideep Prabhu. “The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in A Continuous Purchasing Setting”, *International Journal of Service Industry Management*; 2003.