



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Costumer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu

The Influence of Complaint Handling and Customer Experience on Inpatient Customer Loyalty at Woodward Hospital, Palu City

Maryam Trisdamayanti^{1*}, Andi Mattulada Amir², Hariyanto, R. Djatola³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Abdul Azis Lamadjido

*Corresponding Author: E-mail: Maryamtrisdamayanti@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 14 Jan, 2025

Revised: 14 Mar, 2025

Accepted: 15 Mar, 2025

Kata Kunci:

Penanganan Keluhan,
Costumer Experience,
Loyalitas Pelanggan

Keywords:

Complaint Handling,
Customer Experience,
Customer Loyalty

DOI: 10.56338/jks.v8i3.7213

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh penanganan keluhan dan costumer experience terhadap loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit Woodward. Penelitian ini menggunakan data primer, dengan metode yang digunakan adalah media kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di rawat inap rumah sakit Woodward pada bulan Juni berjumlah 3.331 orang pada tahun 2024. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 97 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit Woodward, customer experience berpengaruh parsial secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit Woodward, penanganan keluhan dan customer experience berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit Woodward. Simpulan ada Pengaruh penanganan keluhan dan customer experience terhadap loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit Woodward.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of complaint handling and customer experience on the loyalty of inpatient customers at Woodward Hospital. This research uses primary data, with the method used is questionnaire media. The population in this study were inpatient customer employees at Woodward Hospital. The number of samples taken was 97 people. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis and inferential statistics with the help of the SPSS program. The results of this research show that partial complaint handling has a significant effect on inpatient customer loyalty at Woodward Hospital, customer experience has a significant partial effect on inpatient customer loyalty at Woodward Hospital, complaint handling and customer experience have a simultaneous effect on inpatient customer loyalty at Woodward Hospital. Conclusion: There is an influence of complaint handling and customer experience on the loyalty of inpatient customers at Woodward Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang meliputi pelayanan keperawatan, penunjang medis, serta rehabilitasi selain pelayanan medis di ruang UGD, klinik rawat jalan, serta fasilitas rawat inap. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah, terkhusus pemerintah daerah di era globalisasi saat ini ialah bagaimana menunjukkan aparatur yang profesional, mempunyai semangat kerja yang tinggi, keunggulan daya saing, serta keahlian menjunjung tinggi etika birokrasi dalam melaksanakan tugas serta fungsinya dan memenuhi persyaratan.

Keberadaan rumah sakit disuatu kota merupakan cerminan dari keadaan kesehatan masyarakatnya yang dilayani oleh rumah sakit tersebut, sehingga apabila suatu daerah memiliki fasilitas rumah sakit yang lebih sedikit maka dapat diketahui bahwa keadaan pelayanan kesehatan yang terdapat di daerah tersebut belum maksimal, dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.159b/MEN.KES/II/1988, setiap rumah sakit harus memiliki fungsi sosialnya yaitu dengan menyediakan fasilitas untuk merawat penderita yang kurang mampu atau yang biasa disebut fasilitas kamar kelas III, untuk rumah sakit pemerintah sekurang-kurangnya 75 % dari kapasitas tempat tidur yang tersedia, sedangkan untuk rumah sakit swasta sekurang-kurangnya 25% dari kapasitas tempat tidur yang tersedia.

Rumah Sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2016). Rumah sakit memiliki fungsi sebagai tempat melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya sesuai dengan aturan yang ada dalam suatu rumah sakit.

Pelayanan dilakukan rumah sakit bukan hanya kesembuhannya, tetapi dengan layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang berdampak pada kepuasan mereka yang bisa saja terciptanya loyalitas, loyalitas ini sangat penting didalam organisasi karena loyalitas memiliki unsur yang sangat penting yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien, seperti intangible,, responbility, assurace dan empathy.

Loyalitas pasien sangat berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan adanya loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Salah satu cara untuk menciptakan adanya loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tidak adanya Loyalitas pasien terhadap rumah sakit dapat di pengaruhi oleh pelayanan perawat. Pelayanan perawat kepada pasien dapat membantu klien dalam peningkatan perubahan kearah yang lebih baik dalam aspek spiritual, psikologis dan fisik. Sikap pelayanan perawat pada pasien dapat mempengaruhi kualitas di ruang rawat inap.

Terkadang pada umumnya pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas. Apabila pelanggan tersebut merasa puas, maka pelanggan tersebut akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali (Yuliani, 2016).

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan yang setia. Apabila keluhan konsumen ditanggapi positif dan diperbaiki, konsumen akan merasa diperhatikan oleh perusahaan, dalam hal ini, kepuasan terhadap penanganan keluhan akan menjadi lebih tinggi dari pada kepuasan akan barang ataupun jasa yang telah dikonsumsi (Kaihatu dkk, 2015).

Sedangkan penanganan keluhan dengan kasus non medis adalah dari awal pelanggan/keluarga pelanggan menyampaikan keluhannya, petugas yang menerima komplain akan menyampaikan pada petugas jaga unit terkait/petugas handling complaint. Jika terselesaikan maka kasus ditutup jika belum kasus tersebut akan disampaikan kepada Kepala ruang/pengawas. Jika tidak terselesaikan kasus akan disampaikan kepada pihak Manajer dan akan diselesaikan jika belum terselesaikan maka kasus akan

langsung ditangani oleh Direktur/Wakil Direktur Rumah Sakit.

Rumah Sakit Woodward merupakan rumah sakit umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan yang bersifat spesialis. Rumah Sakit Woodward dengan status rumah sakit tipe pratama (C) dengan kapasitas tempat tidur pelanggan (TT) yang disediakan di Rumah Sakit Woodward sebanyak 120 tempat tidur. Pihak rumah sakit sebagai penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah penanganan keluhan pelanggan di rumah sakit.

Alur penanganan keluhan di Rumah Sakit Woodward, penanganan keluhan dengan kasus medis adalah dari awal pelanggan/keluarga pelanggan menyampaikan keluhannya dan pihak petugas handling complaint menerima keluhan tersebut, lalu pihak petugas handling complaint akan menghubungi dan melaporkan kasus tersebut ke Direktur, SPI dan Kepala Bagian Pelayanan Medis. Jika tidak ada pelanggaran pihak petugas handling complaint akan mengkomunikasikan kepada pelanggan/keluarga pelanggan bahwa ada salah persepsi. Jika terbukti ada pelanggaran maka akan menghubungi bagian Etik dan Kedisiplinan kemudian kebagian Komite Medis. Komite Medis akan menghubungi Sub Komite Etika dan Disiplin Profesi Medis, selanjutnya tenaga medis yang melanggar akan dipanggil dan dilakukan klarifikasi. Jika terbukti melanggar Direktur akan merekomendasikan sanksi kepada tenaga medis berupa surat peringatan. Sanksi tersebut berupa lisan atau tulisan. Terdapat catatan, apabila masalah berkaitan dengan hukum, maka penyelesaiannya bekerjasama dengan bagian hukum.

Berdasarkan kebijakan rumah sakit terdapat dua jenis keluhan yang ada di Rumah Sakit Woodward, yaitu keluhan dengan kasus Medicolegal (permasalahan yang berhubungan dengan malpraktek) atau yang bersifat medis dan kasus Nonmedicolegal (permasalahan yang berhubungan dengan non medis). Cara penyampaian keluhan tersebut beragam yaitu dapat melalui kotak saran yang tersedia di setiap unit ruangan, melalui whatsapp secara langsung (lisan) kepada petugas rumah sakit (Petugas Handling Komplain), melalui telepon, dan melalui email.

Jika pelanggan mengalami keluhan di ruangan suster atau kepala ruangan perawatan akan menyampaikan ke bagian handling complaint mengenai keluhan pelanggan dan petugas handling complaint akan bertemu dengan pelanggan dan keluarga pelanggan secara langsung petugas handling complaint akan mendengarkan setiap keluhan yang ada mengenai ketidakpuasan pelanggan ketidakpuasan ruangan, makanan atau pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan RS Woodward.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah terdapat peningkatan keluhan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh RS Woodward pada bulan Juli-Desember Tahun 2023 dan angka kepuasan pelanggan atau pelanggan rumah sakit sebesar 65,6% masih belum memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga terdapat indikasi bahwa permasalahan tersebut dapat menyebabkan pelanggan tidak puas, ketidakpuasan ini akan menyebabkan loyalitas pelanggan rumah sakit menjadi rendah.

Mengingat pentingnya penanganan keluhan pelanggandalam setiap perusahaan jasa maka sebaiknya para pelaku usaha tidak memandang keluhan pelanggansbagai hal yang sepele, terutama pelangganyang tidak puas. pelangganyang merasa tidak puas dan apalagi merasa dirugikan oleh suatu perusahaan jasa akan berpotensi menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai dengan 10 orang lain (keluarga, teman dan sejawat).

Dengan demikian, citra buruk rumah sakit dengan mudahnya berkembang diantara mereka, dan ini sangat merugikan rumah sakit. Akibatnya, pelanggantidak akan kembali memanfaatkan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut dan akan berpindah ke rumah sakit yang lain karena merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik oleh rumah sakit. Oleh karena itu, sangatlah penting rumah sakit menangani keluhan pelanggandengan baik agar terciptanya loyaitas pasien dan keluarga pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian verifikatif yang dapat menjelaskan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain yang akan diuji berdasarkan hipotesis penelitian ini. Metode Verifikatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel dengan melakukan pengujian melalui perhitungan statistik sehingga diperoleh hasil akhir yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan di rawat inap rumah sakit Woodward dan waktu penelitian dilakukan setelah ujian proposal pada bulan Oktober 2024 sampai dengan selesai.

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis data ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum Sugiyono (2019). Metode ini digunakan untuk memberikan gambaran harga, citra merek dan minat konsumen. Dalam analisis dilakukan dengan nilai indeks yaitu dengan menentukan besarnya kelas sebgai berikut:

Nilai maksimum : 5

Nilai minimum : 1 Rentang skala : $\frac{5-1}{5} = 0.8$

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menjawab permasalahan dan menguji hipotesis penelitian digunakan analisis kuantitatif menggunakan statistik parametrik melalui penggunaan alat analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*). Model umum persamaan regresi linear berganda menurut Rangkuti (2018) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots\dots\dots + b_nX_n + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen yang akan diprediksi.

a = *Konstanta*, yaitu harga Y bila X = 0.

b₁-b_n = *Koefisien* regresi yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

E = *Standar error* (kesalahan pengganggu)

Bila model umum persamaan diatas diaplikasikan kedalam penelitian ini akan membentuk model persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y	=	Loyalitas pelanggan
a	=	Konstanta.
X ₁	=	Penanganan Keluhan
X ₂	=	<i>Costumer Experience</i>
b ₁ – b ₃	=	Koefisien regresi.
E	=	<i>Standar error</i> (kesalahan pengganggu).

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji variabel independen secara serempak (simultan) terhadap variabel dependen maka digunakan Uji-F dengan formulasi sebagai berikut (Rangkuti, 2018) :

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Dimana :

F	=	Nilai F hitung.
R ²	=	Koefisien Determinasi ganda.
k	=	Jumlah variabel independen.
n	=	Jumlah observasi.

Adapun kaidah pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% maka seluruh variabel independen secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% maka seluruh variabel independen secara serempak tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisa data penelitian bertujuan untuk melakukan identifikasi kebutuhan data dari proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner, selanjutnya ditabulasi untuk mengidentifikasi masing-masing jawaban responden. Analisa data penelitian menggunakan bantuan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) for windows* versi 20. Dengan menggunakan SPSS, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola, tren, atau hubungan antar variabel yang ada dalam data, serta menghasilkan output statistik yang dapat digunakan untuk mendukung temuan penelitian.

Tabel 1. Koefisien Regresi Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi (B)	Uji t	Probabilitas (Sig.t)	Part
1	<i>Constanta</i>	7.407			
2	Penanganan Keluhan (X ₁)	.507	8.838	0.000	0.133
3	<i>Costumer Experience</i> (X ₂)	.323	6.225	0.000	0.121

Multiple R	= 0,881	F-hitung	= 45.110
R. Square	= 0,777	F-tabel	= 3,26
Adjusted R. Square	= 0,772	t-tabel	= 1,68
α	= 0,05	Sig.	= 0,000

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas maka model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 7,407 + 0.507 X1 + 0.323 X2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda diatas dijelaskan berikut ini: 1) Nilai konstanta = 7,407 menunjukkan bila nilai Penanganan Keluhan dan Costumer Experience tidak berubah ($X1, X2=0$) maka Loyalitas pelanggan karyawan adalah sebesar 7,407. 2) Nilai Koefisien regresi $X1 = 0,507$ menunjukkan besarnya pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas pelanggan sebesar 0,507. Hal ini mengindikasikan bahwa jika Penanganan Keluhan mengalami peningkatan akan berdampak pada meningkatnya Loyalitas pasien dan keluarga pasien. Pengaruh positif ini menggambarkan bahwa pelangganyang merasa keluhannya ditangani dengan baik akan merasa lebih dihargai dan dipedulikan oleh perusahaan atau institusi, dalam hal ini rumah sakit. Ketika keluhan mereka diterima dengan respons yang cepat dan solusi yang memadai, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan meningkat. Hal ini kemudian berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien dan keluarga pasien, yang tercermin dalam perilaku mereka untuk terus menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa depan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. 3) Nilai koefisien regresi $X2 = 0,323$ menunjukkan besarnya pengaruh Costumer Experience terhadap Loyalitas pelanggan sebesar 0,323. Hal ini mengindikasikan bahwa jika Costumer Experience mengalami peningkatan akan berdampak pada meningkatnya Loyalitas pasien dan keluarga pasien. Customer Experience merujuk pada keseluruhan pengalaman yang dialami oleh pelangganselama berinteraksi dengan produk atau layanan yang diberikan, yang meliputi berbagai elemen seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, komunikasi, serta kepercayaan terhadap merek atau institusi. Jika pengalaman pelanggandiperbaiki, seperti dengan memberikan layanan yang lebih cepat, ramah, atau lebih sesuai dengan harapan mereka, maka hal ini akan menciptakan kesan positif yang lebih kuat terhadap merek atau rumah sakit. Ketika Customer Experience meningkat, pelangganmerasa dihargai dan diperhatikan, yang meningkatkan kepuasan mereka. Kepuasan ini berperan sebagai salah satu pendorong utama Loyalitas pasien dan keluarga pasien, di mana pelangganyang puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan atau produk yang sama, merekomendasikannya kepada orang lain, dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan atau institusi tersebut. Peningkatan Customer Experience tidak hanya berfokus pada kualitas layanan atau produk, tetapi juga mencakup faktor-faktor seperti interaksi yang menyenangkan, komunikasi yang efektif, kemudahan dalam akses, serta pemecahan masalah yang cepat dan efisien. Semua faktor ini berkontribusi untuk menciptakan pengalaman positif yang mengarah pada peningkatan loyalitas pasien dan keluarga pasien. Selain itu, hubungan positif ini juga berarti bahwa rumah sakit dapat menggunakan Customer Experience sebagai salah satu alat strategis untuk membangun loyalitas pelangganyang lebih kuat. Dengan fokus pada peningkatan pengalaman pasien dan keluarga pasien, rumah sakit dapat meningkatkan rasa keterikatan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada keberlanjutan hubungan mereka, meningkatkan kemungkinan kunjungan berulang, dan meminimalisir kemungkinan pasien berpindah ke pesaing.

PEMBAHASAN

Penanganan Keluhan dan Customer Experience secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward. Hasil penelitian Penanganan Keluhan dan Customer Experience secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward. Hasil Penelitian bahwa Penanganan Keluhan dan Customer Experience secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Santosa, Y. A. Jati (2022) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien dengan meningkatkan kepuasan mereka.

Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Responsif dan Solutif: Jika keluhan pasien ditangani dengan cepat dan tepat, mereka akan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit. Proses yang Transparan: Menyediakan saluran komunikasi yang jelas bagi pasien dan keluarga untuk menyampaikan keluhan serta memberikan solusi yang transparan dapat mengurangi ketidakpuasan. Tindakan Korektif: Jika rumah sakit mampu menunjukkan bahwa mereka belajar dari keluhan dan melakukan perbaikan, hal ini akan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan.

Customer Experience (Pengalaman pasien dan keluarga pasien) Kualitas Layanan: Faktor seperti keramahan tenaga medis, kebersihan ruangan, ketepatan waktu pelayanan, dan kenyamanan fasilitas sangat mempengaruhi pengalaman pasien.

Empati dan Komunikasi pasien akan lebih loyal jika mereka merasa tenaga medis peduli dan memberikan informasi dengan jelas, kemudahan administrasi dengan Proses pendaftaran, pembayaran, dan klaim asuransi yang efisien akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Dampak terhadap Loyalitas Pasien Ketika penanganan keluhan yang efektif dan pengalaman pelanggan yang positif berjalan simultan, pasien akan merasa puas dan cenderung memilih RS Woodward untuk perawatan berikutnya. Pasien yang puas juga lebih mungkin merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman, meningkatkan reputasi dan jumlah pasien baru. Loyalitas pelanggan terwujud dalam bentuk kepercayaan jangka panjang terhadap layanan rumah sakit, bahkan jika ada pesaing dengan layanan serupa.

Berdasarkan hasil deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan dan Customer Experience berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward, hal tersebut dapat dilihat dari hasil tanggapan responden pada kuesioner penelitian yang dominan memilih setuju, dan sangat setuju, seperti ketika pelanggan mendapatkan arahan dari pimpinan dan disiplin dalam bekerja, pastinya pekerjaan yang akan dilakukan pelanggan berjalan secara efektif dan efisien, mulai dari penyelesaian tugas yang diberikan tepat pada waktunya hingga sampai kepada pelanggan mampu untuk menyelesaikan pekerjaan sendiri tanpa bantuan dari atasan atau pimpinan.

Penanganan Keluhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward

Pengaruh variabel penanganan keluhan terhadap Loyalitas pelanggan dapat diketahui bahwa Penanganan Keluhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward.

Penanganan keluhan berarti bahwa rumah sakit menanggapi keluhan pasien dengan solusi yang tidak selalu menyeluruh atau sempurna, tetapi tetap berusaha memberikan tanggapan dan perbaikan. Meskipun tidak semua keluhan dapat diselesaikan secara penuh, respons yang cepat, komunikasi yang baik, serta upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dan keluarga. Beberapa faktor yang menentukan efektivitas penanganan keluhan dalam membangun loyalitas pasien, antara lain: Kecepatan respons: Pasien dan keluarga akan lebih percaya

pada rumah sakit yang cepat dalam menangani keluhan mereka. Empati dan keterbukaan komunikasi: Respons yang diberikan dengan empati dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan Penelitian Rahmad, S. A. Gunawan (2021) Penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan pasien secara efektif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rumah sakit. Pasien yang merasa keluhannya diatasi dengan baik lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut.

Pasien rawat inap sering kali berada dalam kondisi fisik dan emosional yang rentan. Ketika mereka menghadapi masalah terkait pelayanan, ketidakpuasan mereka bisa dengan cepat berkembang menjadi ketidakpercayaan terhadap rumah sakit. Namun, jika rumah sakit mampu mengelola keluhan dengan baik, hal ini bisa mengubah persepsi negatif menjadi pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pasien.

Penanganan keluhan yang baik tidak hanya memperbaiki hubungan jangka pendek dengan pasien, tetapi juga membangun reputasi rumah sakit dalam jangka panjang. Pasien yang puas dengan penanganan keluhan lebih mungkin untuk memberikan ulasan positif, yang dapat menarik lebih banyak pasien baru, serta meningkatkan loyalitas pasien lama.

Penanganan keluhan merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pasien dan keluarga pasien, terutama dalam sektor layanan kesehatan seperti rumah sakit. Jika penanganan keluhan dilakukan dengan baik, pasien rawat inap akan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya akan memperkuat hubungan mereka dengan rumah sakit dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali ke rumah sakit tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan hasil deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward, dimana dapat dilihat dari hasil keterangan atau jawaban responden disetiap pernyataan indikator variabel dominan memilih setuju dengan bobot 4. Customer Experience secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward

Pengaruh variabel Customer Experience terhadap Loyalitas pelanggan dapat diketahui bahwa Customer Experience secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward.

Interaksi dengan Staf Medis dengan Pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga medis (dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya). Staf yang ramah, empatik, dan profesional dapat memberikan kesan positif yang mendalam pada pasien, yang akan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Kualitas Layanan Fasilitas: Selain interaksi langsung dengan staf, fasilitas rumah sakit juga memainkan peran besar dalam pengalaman pasien. Kebersihan ruang rawat inap, kenyamanan tempat tidur, serta ketersediaan peralatan medis yang memadai adalah faktor-faktor yang menentukan pengalaman positif pasien.

Kemudahan Proses Administrasi: Pengalaman pasien juga dipengaruhi oleh kemudahan dalam proses administrasi, seperti pendaftaran, klaim asuransi, atau pembayaran. Sistem yang efisien dan tidak membingungkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk kembali ke rumah sakit tersebut.

Dampak Positif Customer Experience terhadap Loyalitas Pasien Kepuasan dan Rasa Nyaman: Pengalaman pelangganyang baik meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan lebih cenderung untuk memilih kembali rumah sakit yang sama jika membutuhkan layanan kesehatan di masa depan.

Rekomendasi kepada Orang Lain: Pasien yang puas dengan pengalaman mereka akan lebih mungkin untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga, teman, atau kolega. Rekomendasi dari mulut ke mulut sangat berpengaruh dalam membangun reputasi rumah sakit.

Hubungan Jangka Panjang: Pengalaman positif yang berulang dapat membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Loyalitas pasien ini lebih dari sekedar keputusan rasional untuk memilih rumah sakit, tetapi lebih terkait dengan kepercayaan dan hubungan emosional yang terjalin dari pengalaman yang menyenangkan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Experience di RS Woodward Komunikasi yang Jelas: Komunikasi yang jelas antara pasien dan rumah sakit sangat mempengaruhi pengalaman mereka. Ketika pasien memahami apa yang diharapkan selama perawatan dan apa yang harus mereka lakukan, mereka merasa lebih nyaman dan percaya pada rumah sakit.

Waktu Tunggu yang Minim: Pasien cenderung menghindari rumah sakit yang memiliki waktu tunggu yang lama, baik itu untuk pemeriksaan, obat, atau prosedur lainnya. Kecepatan layanan yang baik menunjukkan bahwa rumah sakit menghargai waktu pasien, yang merupakan bagian dari pengalaman keseluruhan.

Kepedulian terhadap Kebutuhan Pasien: Perhatian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien juga mempengaruhi pengalaman mereka. Pendekatan yang lebih manusiawi, seperti mendengarkan kekhawatiran pasien dan memberikan dukungan yang sesuai, memperkuat hubungan emosional yang mendalam antara pasien dan rumah sakit.

Penelitian Kumar, N. H. Sharma (2020) Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggandalam konteks rumah sakit secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pengalaman positif, baik dari segi pelayanan medis maupun fasilitas rumah sakit, sangat penting dalam menjaga pasien tetap setia.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut : 1) Penanganan Keluhan dan Customer Experience secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward. 2) Penanganan Keluhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward. 3) Customer Experience secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan rawat inap di RS Woodward

SARAN

Bagi Institusi diharapkan penelitian skripsi ini dapat menjadi wawasan ilmu dan bahan tolak ukur untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai penanganan keluhan dan loyalitas pasien dan keluarga pasien.

Disarankan pada peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan variabel dan indikator yang berbeda yang berhubungan dengan penanganan keluhan maupun loyalitas pasien dan keluarga pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M.I, Fanani (2019) Pengaruh Loyalitas pelanggan Terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan (Malang, JAB Vol 28, No 1, 2019)
- Ahmad Mufarikuddin (2020) penilaian penanganan keluhan pada PT. Pos Indonesia Surabaya.
- Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2018) "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap kepuasan Nasabah", (Jurnal Digest Marketing, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Jambi, ISSN:2302-4682, Vol.1 No. 1 Juli, 2018).
- Chandra, S, (2016) 'The Impact Of Loyalitas pelanggan Toward Customer Satisfaction and Loyalty Of Ciputra World Surabaya', (Surabaya, Jurnal iBuss Management).
- Curatman, A., Suroso, A., Suliyanto. (2020). Program Loyalitas pasien dan keluarga pasien.

- Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hardiansyah, & Yuningsih, E. (2018). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Kembali (revisit Intention) Pada Destinasi Wisata Kota Bogor. *Jurnal Visionida* Vol 4 No.1
- Kaihatu, Thomas S, dkk. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kemendes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Kementerian. Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kusumastuti, A. L., & Kodir, M. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan. *Keunias Majalah Ilmiah*, 7(1), 49–63. <https://doi.org/10.32497/keunias.v7i1.1532>
- Kotler, Philip. Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Kotler & Gery Armstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler & Gery Armstrong (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lina Marlina (2017). Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. Am. Parikesit Tenggarong. *Jurnal Administrative Reform*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. 2017;5(2).
- Lupiyoadi, Rambat. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.43>
- Rangkuti, Freddy. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara. Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sanusi. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363-376.
- Syarifudin. (2019). *Citra Merek Dan Dampaknya Pada Loyalitas pelanggan "Kajian Terkait Pengaruh Pelayanan Hotel di Kabupaten Aceh Tengah"*. Takengon: Unimal Press.
- Sugiyono (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfa Beta
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriadin, (2016) , 'The Effect Of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi', *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, 2016).
- Umar Sekaran dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba.
- Tjiptono Fandy (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wardhana, R. E. (2016). Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4 No.3.
- Wiwik Suryadartiwi (2020) *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling di Rumah Sakit Penyelenggara Bpjs Yogyakarta*.