

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan faktor kunci utama dalam keberhasilan dari suatu pembangunan untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga, dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan yang optimal, menyeluruh dan merata. Untuk mendukung terciptanya suatu pencapaian pembangunan kesehatan upaya pemerintah telah memberikan sejumlah fasilitas-fasilitas dan sarana kesehatan beserta tenaga ahli dalam bidang kesehatannya.

Salah satu fasilitas kesehatan yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga dalam hal ini Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas-fasilitas dan sarana kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kesehatan sendiri merupakan hak dasar sehingga setiap masyarakat berhak memiliki pelayanan kesehatan yang tentunya harus secara adil, merata dan bermutu. Sejalan dengan upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan menyelenggarakan pusat pelayanan pada masyarakat melalui Puskesmas, Puskesmas sendiri merupakan organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan kemudian diberi tanggung jawab untuk dikelola sebagai unit kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/Kotamadya yang bersangkutan pada daerah tersebut. Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

memiliki peran penting untuk mempercepat dalam peningkatan derajat kesehatan pada masyarakat.

Puskesmas berkaitan erat dengan mutu pelayanan dasar, sehingga terkandung bahwa Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Pada mutu dasar kesehatan masyarakat yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pengunjung yang datang (pasien) atau dengan memberikan kesesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan juga dapat menjangkau seluruh pada lapisan masyarakat. Sebagai unit pelayanan kesehatan tentunya harus mampu memberikan nilai-nilai yang positif demi terciptanya suatu kepercayaan sehingga mampu memberikan pasien yang loyal akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut. Selain dengan kualitas pelayanan yang optimal lokasinya pun harus mudah dijangkau dengan akses yang memudahkan pasien atau pengunjung yang datang ke Puskesmas agar terciptanya pasien yang loyal.

Puskesmas sendiri memang bisa dikatakan sebagai jasa pelayanan kesehatan yang murah dan mudah dijangkau, akan tetapi jika Puskesmas tersebut tidak mampu memberikan pelayanan yang prima dan optimal maka tidak akan terciptanya pasien yang loyal dengan pelayanan tersebut sehingga tidak memberikan rasa kepuasan, hal ini tentunya menjadi suatu tuntutan dimana Puskesmas sendiri harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. Pentingnya kualitas pelayanan tentunya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang dengan harapan dapat memberikan nilai kepuasan sehingga memberikan nilai kepercayaan kepada pasien tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan itu tergantung ada tidaknya pelayanan yang optimal, kenyamanan, kecepatan dalam melayani pasien. Namun kualitas pelayanan yang baik itu tidak cukup jika hanya dicapai akan tetapi harus dipelihara dan juga dipertahankan. Karena dengan terpenuhinya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

Puskesmas Panyileukan merupakan salah satu cabang jasa pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bandung tepatnya di Jl. Cipadung Kidul Kecamatan Panyileukan Kota Bandung Jawa Barat. Kualitas pelayanan dan kepercayaan tentunya menjadi kunci utama dalam meningkatkan loyalitas terhadap pasien Puskesmas Panyileukan. Dengan jumlah pasien yang meningkat setiap bulannya tentunya pelayanan yang diberikan harus optimal dan juga sesuai dengan SOP, hal ini dapat memberikan dampak yang positif baik itu ke pasien maupun ke instansi tersebut. Semakin majunya perkembangan zaman tentunya hal ini yang menjadi fokus utama agar pasien Puskesmas Panyileukan percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berkunjung.

Seiring dengan perkembangan zaman sistem pelayanan yang digunakan memang bisa dikatakan sudah modern dibandingkan zaman dulu yang masih menggunakan alat sae adanya, di beberapa daerah ditemukan salah satunya di Puskesmas Panyileukan bahwa pada sistem pelayanan yang digunakan telah menggunakan alat yang modern sama halnya pada pelayanan di Rumah sakit pada umumnya. Salah satunya seperti pada pengambilan nomor antrian yang biasanya dilakukan dengan cara manual akan tetapi berbeda dengan sekarang yang dilakukan dengan melalui alat modern yang bertujuan untuk mengefektifkan kinerja pelayanannya. Namun masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan sistem pelayanan yang ada pada Puskesmas tersebut sehingga mereka harus menanyakan kembali kepada para pegawai mengenai hal tersebut. Selain itu fasilitas yang ada di Puskesmas memang sudah memenuhi standar sehingga mampu memberikan kenyamanan ketika pasien menunggu nomor antrian dipanggil.

Pada dasarnya pelayanan yang dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi pelayanan publik di Indonesia dan masyarakat pengguna jasa. Namun masih ada kesenjangan antara masyarakat dengan pengguna jasa kesehatan dengan aparat birokrasi mengenai pelayanan yang diberikan aparat pemerintah sehingga timbul penilaian dari masyarakat. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang memandang sebelah mata akan pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan itu masih belum mencapai sesuai dengan yang diinginkan. Kualitas

pelayanan yang baik itu didukung dengan sumber daya manusia yang professional. Karena apabila rendahnya tenaga professional juga ditunjukkan dari ketidak tanggapan pegawai disaat ada pasien yang berkunjung, pegawai tersebut malah mengabaikannya begitu saja, hal ini mengakibatkan kurangnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya serta ketaatan pegawai terhadap aturan yang telah ditetapkan belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis sebelumnya telah melakukan observasi dan mewawancara kepada pengunjung Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung baik yang pernah berkunjung maupun yang sedang berada di Puskesmas Panyileukan dengan menanyakan apakah sistem pelayanan yang diberikan telah optimal, sehingga memberikan nilai Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas tersebut. Dari hasil observasi tersebut beberapa orang memberikan jawaban bahwa system pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Panyileukan belum seluruhnya efektif, karena masih ada beberapa kelemahan yang belum mencapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Dari hasil pengamatan langsung penulis dilapangan dan melakukan observasi langsung terhadap 10 orang sampel acak pengunjung Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung, selain itu ada salah satu pasien yang memberikan ide kepada penulis agar hal ini dapat teratasi dengan baik yaitu dengan cara menuliskan saran mengenai keluhan kepada kotak saran yang sudah disediakan oleh Puskesmas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Panyileukan. Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan hasilnya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

No	Item Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa puas anda dengan sistem pelayanan yang ada di Puskesmas Bumi Panyileukan	Beberapa orang menyatakan adanya kepuasan (10 dari 10 orang puas dengan pelayanan yang dapat)

2.	Seberapa puas anda mengenai kinerja para pegawai di Puskesmas Bumi Panyileukan	8 sampai 10 orang puas dengan kinerja yang dilakukan oleh para pegawai Puskesmas
3.	Seberapa puas anda dengan adanya informasi yang diberikan oleh Puskesmas Bumi Panyileukan	6 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 4 dari 10 orang menyatakan kurang puasnya terhadap informasi yang diberikan oleh Puskesmas
4.	Seberapa puas anda dengan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat	9 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 1 dari 10 orang menyatakan cukup puas
5.	Seberapa puas anda dengan kepastian waktu dalam menangani pasien	4 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 5 dari 10 orang menyatakan cukup puas dan 2 dari 10 menyatakan tidak adanya kepuasan
6.	Seberapa puas anda dengan respon tanggap pegawai dalam menangani pasien	7 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 1 dari 10 orang menyatakan cukup puas dan 2 dari 10 orang menyatakan tidak adanya kepuasan
7.	Seberapa puas anda dengan pelayanan yang diberikan sehingga memberikan nilai kepercayaan	9 dari 10 orang menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan, akan tetapi 1 dari 10 orang menyatakan cukup puas

8.	Seberapa pengaruh loyalitas pasien yang datang ketika berkunjung ke Puskesmas Panyileukan	6 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 4 dari 10 orang menyatakan kurang puas
9.	Seberapa puas anda dengan fasilitas yang ada pada Puskesmas Panyileukan	10 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 1 dari 10 menyatakan cukup puas
10.	Seberapa puas anda terhadap jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Panyileukan	9 dari 10 orang menyatakan puas, akan tetapi 1 dari 10 orang menyatakan tidak puas

*Sumber: Berdasarkan hasil observasi yang diolah oleh peneliti*

Dengan adanya latar belakang atau fenomena diatas maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap loyalitas pasien pada Puskesmas Panyileukan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi dan arahan mengenai sistem pelayanan yang ada agar pengunjung atau pasien yang datang tidak merasa kebingungan.
2. Adanya ketidakpastian dalam waktu dan lamanya dalam penyelesaian pelayanan di Puskesmas Bumi Panyileukan tidak di informasikan secara jelas.
3. Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam mengenai Kualitas Pelayanan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumus masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan?
2. Bagaimna pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan.

#### **E. Manfaat penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikn manfaat sebagai berikut:

1. Bagi akademis yaitu untuk bahan referensi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien, khususnya manajemen pemasaran.
2. Bagi parktisi, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi dan informasi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan.
3. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mengetahui aspek mana yang berperan di dalam potensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di puskesmas panyileukan.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di panyileukan maka harus mengetahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau

tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kepada pasien.

Sesuai dengan teori yang dijelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya, maka untuk melengkapikerangka pemikiran ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Zithhamal Parasuraman Berry (1990) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Ketampakan fisik (*Tangibles*) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) artinya kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
3. Keandalan (*Realibility*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
4. Jaminan (*Assurance*) artinya pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empati (*Empathy*) artinya kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Panyileukan Bandung dan apabila menghasilkan output (kepuasan) bagi pelanggan, khususnya Puskesmas di Panyileukan.

Dari beberapa aspek diatas dapat dipahami bahwa pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pada pelayanan jasa kesehatan salah satunya di PUSKESMAS pasien yang datang sebenarnya tidak selalu orang yang sama, akan tetapi, upaya untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan atau pasien hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi jasa pelayanan khususnya dikesehatan. Demi terciptanya pelanggan yang

loyal tentunya perusahaan berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas dan konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang unggul dari pada pesaing demi terciptanya kepercayaan yang menjadikan pelanggan yang loyal.

Jasa sering dipandang sebagai salah satu fenomena yang rumit. Kata “jasa” itu sendiri mempunyai banyak arti. Sejah ini banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Diantaranya seperti kotler mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler,2004).

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Grafin menyebutkan ada tiga karakteristik yang berbeda jasa sebagai berikut: pertama tidak terwujud (*intangibility*) yaitu jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Kedua tidak dapat disimpan (*unstrobility*) yaitu jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah di hasilkan. Ketiga kustuminasi (*customization*) yaitu jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan jasa kesehatan.

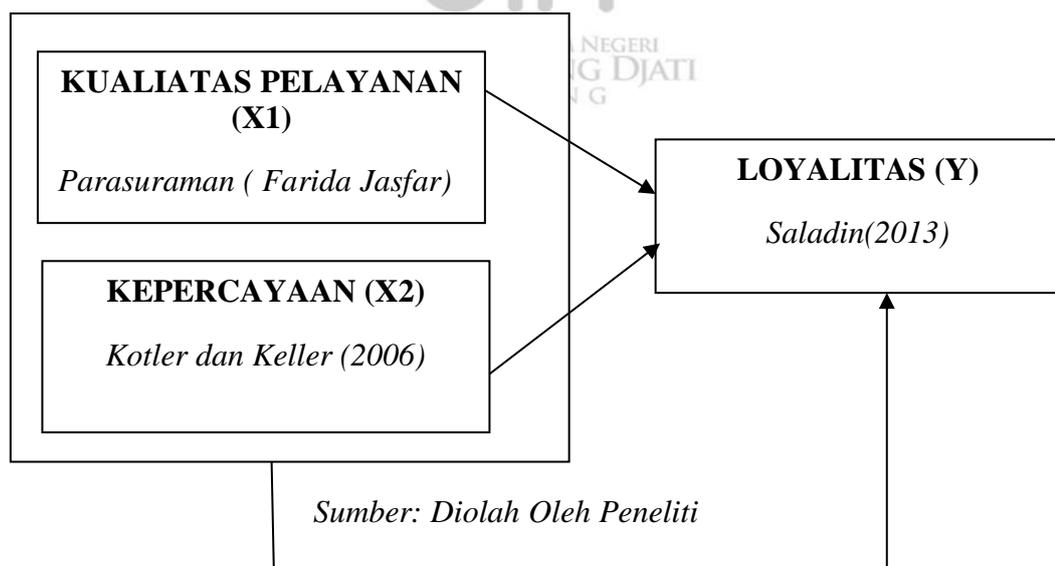
Apabila jasa yang diterima itu dapat di rasakan dan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa di presepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima itu rendah atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang di presepsikan buruk, dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Mengutip dari Irpan alawi dari buku Fandy Tjiptono (2005:387) pengertian loyalitas adalah “komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif yang positif dalam pembelian ulang yang konsisten”. Untuk menjadi pelanggan yang loyal timbul secara bertahap. Proses ini dilalui dalam jangka waktu yang tertentu, dengan kasih sayang dan dengan perhatian yang di berikan pada tiap tahap pertumbuhan. Setiap tahap memiliki kebutuhan khusus. Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan khusus

tersebut, perusahaan mempunyai peluang yang lebih besar untuk mengubah pembeli menjadi pelanggan atau klien yang loyal.

Beberapa indikator dari kepercayaan yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang salah satunya oleh Mitchell (Egan J 2001:102) yang dikutip oleh Dedi Sulistiyono (2009:81-87) adalah sebagai berikut: Pertama *Probability* yakni fokus kepada kepercayaan dan ketulusan, integritas dan reputasi. Kedua *Equity* yakni berkaitan dengan karakteristik seseorang untuk memperhatikan dan peduli terhadap nasib kondisi orang lain. Ketiga *Reability* yakni berkaitan dengan keandalan dan ketepatan serta konsistensi dari produk atau jasa yang diharapkan beberapa hal berkaitan dengan jaminan yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Menurut Hatane Samuel (2009) "Mengetahui hubungan kualitas kepercayaan dan kepuasan, ditemukan bahwa antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan terhadap loyalitas". Dimana konsumen yang mendapat suatu jasa atau pelayan yang baik akan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap setiap lini produk dan jasa yang di berikan perusahaan kemudian menjadikan timbul balik karena telah merasa puas dan akhirnya akan menjadi konsumen yang membeli secara berulang.



**Gambar 1.1 Kerangka Teoritis**

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Variabel/ Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
1	Artika Martiana (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Giant Sun City Sidoarjo.	Hasil pengujian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan negatif terhadap minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap minat pembelian ulang.	a. Penelitian pada Gian Sun City Sidoarjo b. Penelitian ini menamba hkan variabel minat beli ulang	c. Penelitian pada Puskesmas di Bumi Panyileuka n Kota Bandung d. Penelitian tidak menambah kan variabel minat beli ulang
2	Lintang Ayu Setyani (2014)	Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercaya an Terhadap Loyalitas Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan	a. Peneliti an pada Griya Kecanti kan Aura Kota Semaran g	c. Penelitian pada Puskesma s di Bumi Panyileuk an Kota Bandung d. Variabel tidak ditambah

		Melalui Kepuasan Pelanggan. (Studi pada griya kecantikan aura kota Semarang)	<p>pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	<p>b. Variabel di tambah dengan kepuasan pelanggan</p>	<p>dengan kepuasan melainkan dengan kepercayaan konsumen atau pasien</p>
3	Okky Ervina (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.	<p>Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap baik secara parsial maupun</p>	<p>a. Variabel Y menggunakan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit</p> <p>b. Penelitian di RSUD Dr.</p>	<p>c. Variabel Y menggunakan loyalitas pelanggan atau pasien di Puskesmas.</p> <p>d. Penelitian pada Puskesmas di Bumi Panyileukan</p>

		Soewondo Kendal	<p>simultan.</p> <p>Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap berdasarkan uji f</p>	Soewond o Kendal	
--	--	--------------------	---	---------------------	--

			diperoleh nilai 75,138.		
4	Nur Wilandari (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada konsumen kokita Semarang)	Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yaitu Kualitas produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Lokasi (X3) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.	a. Penelitian pada konsumen kokita Semarang b. Menggunakan Variabel independen yaitu Kualitas produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Lokasi (X3)	c. Penelitian pada konsumen atau pada pasien di Puskesmas Bumi Panyileukan Bandung d. Menggunakan variabel independen yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2)
5	Nadia Jessica dan Maria Istiningsih (2010)	Pengaruh Produk, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan	Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel produk dan harga. Artinya secara parsial produk dan	a. Menggunakan variabel independen yaitu Pengaruh	c. Menggunakan variabel independen yaitu Kualitas pelayanan

		Tamu di Hotel JW Marriot Surabaya	harga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tamu. sedangkan variabel pelayanan dan lokasi. Artinya secara parsial pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.	h Produk (X1), Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) b. Penelitian pada tau Hotel JW Marriot Surabaya a.	(X1), dan Kepercayaan (X2) d. Penelitian pada konsumen pasien di Puskesmas Bumi Payileukan Kota Bandung
6	Yoga Wicaksono (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Pelanggan PT. Indo Samudra	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas	a. Penelitian ini menggunakan 2 model cara dalam variabelnya	b. Tidak menggunakan 2 model cara yang pada tiap variabelnya

		Perkasa Semarang	konsumen. Pada model 1 kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan sebesar 0,524. Pada model 2 kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,340.		
7	Lucki Hermanto (2014)	Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada wisata air “Gita Water Park” Kec.	Hasil dari pengujian hipotesis uji parsial t diketahui variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada wisata air gita water park	a. Penelitian pada tempat wisata b. Penelitian di Kab. Ponorogo	c. Penelitian pada Puskesmas Bumi Panyileukan d. Penelitian dilakukan di Bandung

		Pulung Kab. Ponorogo			
8	Wendi Ardiawan Happy (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (studi kasus pada luwes loji wetan solo)	Secara simultan seluruh dimensi pada variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung}$ sebesar 138,78 yang signifikan 0,000	a. Peneliti n menjadi kan dimensi – dimensi sebagai variabel	b. Penelitian tidak menjadi an dimensi sebagai variabel, tapi hanya sebagai indikator dalam operasi l variabel

### G. Hipotesis

Menurut sugiyono (2010:10) adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Lebih lanjut lagi sugiyono menjelaskan bahwa hipotesis dikatakan sebagai jawaban yang di berikan baru di dasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap masalah penelitian, belum jawaban yang empiris

#### Hipotesis I

H1: Diduga pelayanan (XI) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pasien (Y)

H2: Diduga pelayanan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pasien (Y)

#### Hipotesis II

H1: Diduga kepercayaan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pasien (Y)

H2: Diduga kepercayaan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pasien (Y)

