



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN DI RSU BAHAGIA MAKASSAR**

*Andi Mappanganro<sup>1</sup>, Rahmat Hidayat<sup>2</sup>*

*<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Muslim Indonesia*

*Email : [andi\\_ns20@yahoo.com](mailto:andi_ns20@yahoo.com)*

---

**Keywords:**

*Service Quality,  
Patient Loyalty,  
Nursing*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and patient loyalty at the Bahagia Makassar Hospital. This study uses a cross sectional method. The sample was chosen by purposive sampling technique as many as 77 respondents in the inpatient room of RSU Bahagia Makassar. Data collection is done through a questionnaire with a Likert scale. Data were analyzed by univariate, bivariate using Chi Square test. The results showed that there was a relationship between responsiveness ( $\rho = 0,000$ ), assurance ( $\rho = 0,000$ ), and empathy ( $\rho = 0,000$ ) with patient loyalty in the inpatient room of RSU Bahagia Makassar and there was no correlation between reability ( $\rho = 0.090$ ) and tangible ( $\rho = 0.090$ ) with patient loyalty in the inpatient room of RSU Bahagia Makassar. Empaty has the most close relationship with patient loyalty in the inpatient room. For this reason, it is recommended for nursing management of Bahagia Makassar Hospital to maintain the attitude of respondents who are already good, it is necessary to make efforts to improve service quality continuously.*

---

**PENDAHULUAN**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah

melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan (Menpan, 2014).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit. Temuan yang

---

didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing (Lupiyoadi & Hamdani, 2006). Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit, karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit. Indikasi ini bermakna, setiap satu pasien yang tidak puas pada dasarnya mewakili 25 pasien lain yang kecewa. Bila setiap hari ada 100 pasien yang mengeluh, berarti terdapat 2.500 pasien yang kecewa.

Di Indonesia pada bulan Juli 2014 misalnya, salah satu Dinas Kesehatan telah melakukan survei. Adapun hasil yang didapatkan adalah kepuasan dan kepedulian, kecepatan dan ketanggapan, kenyamanan, penampilan, kualitas pelayanan, informasi yang diberikan kepada pasien, ketepatan waktu, jawaban petugas dan pengetahuan petugas dan pasien yang datang ke fasilitas kesehatan baik fasilitas kesehatan primer maupun lanjutan “menyatakan masih belum puas” sebesar 21,1 – 40 %.

Penelitian yang dilakukan Kurniati, 2013 di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum maksimal atau masih belum sesuai dengan yang diharapkan pasien karena terjadi gap negatif -0,40 dari rata-rata keseluruhan dimensi, dimana perbandingan harapan pasien lebih besar daripada persepsi atau kenyataan yang dirasakan pasien.

Selain itu, didapat hasil penelitian Warwuwu, Porotu'o, & Kekenusa (2017) tentang Faktor-Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan adalah produk, proses, lokasi, promosi, petugas dan bukti fisik. Dimana

pengaruh mutu pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien serta kepuasan pasien sebesar 90,5% (Aminah, Cahyono & Herlambang, 2017). Sama halnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryaningrat, 2018 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Yarsi Pontianak.

Hasil yang menarik didapatkan dari hasil penelitian Kawoco, Kusuma, & Widiani (2018) tentang Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bantur didapatkan bahwa menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar reponden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan cukup, yaitu sebanyak 30 responden (75%). Dan menurut Nurrahmi & Al-Fikri (2018) didapatkan bahwa kehandalan para responden dalam penelitian ini mengeluhkan lamanya menunggu dokter. Dan untuk daya tanggap para responden mengeluhkan lambatnya pelayanan, seperti kurangnya respon para perawat saat dipanggil pasien untuk melihat kondisinya, sehingga kondisi seperti ini berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Untuk Jaminan dalam penelitian ini mengeluhkan kurang sabarnya perawat dan para petugas keamanan dalam menghadapi pasien sehingga para pasien merasa enggan dan kurang nyaman terhadap perawat dan para petugas keamanan.

Kualitas layanan yang diterima pasien dengan baik akan membuat pasien loyal terhadap pelayanan untuk kembali memanfaatkan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang diperoleh dari baiknya atau buruknya suatu kualitas pelayanan, kualitas yang baik akan menyebabkan pasien berkunjung kembali serta mereferensikan pengalaman yang diterimanya baik itu kepada keluarga maupun orang terdekatnya. Sedangkan, buruknya kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak pada perilaku pasien yang biasanya akan menceritakan pengalamannya dua kali lebih buruk dari pengalaman yang diterimanya kepada orang

terdekatnya bahkan berbagi melalui media sosial mengenai buruknya kualitas pelayanan tersebut (Pratiwi, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mulyani (2014) menunjukkan bahwa semakin baik *relationship marketing* maka semakin tinggi loyalitas pasien, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi loyalitas pasien dan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien di Rumah Sakit Balimed Denpasar.

Data awal sebelumnya dalam 5 bulan di Tahun 2018 (sebelum kami merampungkan hingga di Tahun 2019). Jumlah Pasien Rawat RSUD di tahun 2018 tergolong cenderung cukup bervariasi tiap bulannya. Jumlah pasien rawat inap di salah satu ruang rawat pada bulan Januari sebanyak 267 orang, Februari 289 orang, Maret 362 orang, April 314, dan Mei 311. Jika dirata-ratakan dalam 5 bulan terakhir di tahun 2018 tersebut jumlah pasien rata-rata sebanyak khusus di salah satu ruang rawat sebanyak 96 pasien tiap bulan.

Berdasarkan hal di atas penelitian, tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di RSUD Bahagia Makassar.

## METODE PENELITIAN

### *Lokasi dan Desain Penelitian*

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Bahagia Makassar. Desain penelitian yang digunakan ialah *cross sectional study* dengan menganalisis variabel *independen*/bebas (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) dengan variabel *dependen*/terikat loyalitas pasien.

### *Populasi dan Sampel*

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien perbulan dalam periode 5 bulan yang dirawat di ruang rawat inap lantai 2 sebanyak 96 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu suatu teknik penentuan sample dengan cara memilih sampel di antara populasi didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu

yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Sampel sebanyak 77 pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

### *Analisis Data*

Data dianalisis berdasarkan skala ukur dan tujuan penelitian dengan menggunakan perangkat lunak program komputerisasi. Data dianalisis secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dari karakteristik responden dari setiap variabel. Analisis bivariat menggunakan uji chi square untuk melihat hubungan variabel independen dan variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN

### *Analisis Univariat*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 77 responden, dengan karakteristik responden sebagian besar berumur 26-35 tahun yang berjumlah 30 responden (39,0%) di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar. Untuk jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 52 responden (67,5%) di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar. Pendidikan terakhir sebagian besar berpendidikan SMU yang berjumlah 48 responden (62,3%) di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar. Untuk pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai IRT yang berjumlah 39 responden (50,6%) di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar. Untuk suku sebagian besar responden suku Makassar yang berjumlah 42 responden (54,5%) di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 77 responden kehandalan (*Reability*) sebagian besar dengan kriteria handal yang berjumlah 70 responden (90,9%). Untuk daya tanggap (*Responsiveness*) sebagian besar dengan kriteria baik yang berjumlah 68 responden (88,3%). Untuk jaminan (*Assurance*) sebagian besar dengan kriteria terjamin yang berjumlah 69 responden (89,6%). Untuk empati (*Empaty*) sebagian besar dengan kriteria baik yang berjumlah 70

responden (87%). Untuk bukti fisik/wujud (*Tangible*) sebagian besar dengan kriteria baik yang berjumlah 70 responden (90,9%). Untuk loyalitas pasien sebagian besar dengan kriteria loyal yang berjumlah 71 responden (92,2%).

#### **Analisis Bivariat**

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 70 responden dengan kehandalan (*reability*) handal, 66 responden (94,3%) loyal dan 4 responden (5,7%) tidak loyal, sedangkan dari 7 responden dengan kehandalan (*reability*) tidak handal, 5 responden (71,4%) loyal dan 2 responden (28,6%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* dengan uji alternatif *Fisher's exact test* diperoleh nilai  $\rho$  pada variabel kehandalan (*Reability*) adalah 0,090 atau  $\rho > \alpha = 0,05$ . Dengan demikian, berarti bahwa tidak ada hubungan kehandalan (*reability*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 68 responden dengan daya tanggap (*responsiveness*) baik, 68 responden (100%) loyal dan 0 responden (0%) tidak loyal, sedangkan dari 9 responden dengan daya tanggap (*responsiveness*) kurang, 3 responden (33,3%) loyal dan 6 responden (66,7%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* dengan uji alternatif *Fisher's exact test* diperoleh nilai  $\rho$  pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah 0,000 atau  $\rho < \alpha = 0,05$ . Dengan demikian, berarti bahwa adanya hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 69 responden dengan jaminan (*assurance*) terjamin, 69 responden (100%) loyal dan 0 responden (0%) tidak loyal, sedangkan dari 8 responden dengan jaminan (*assurance*) tidak terjamin, 2 responden (25%) loyal dan 6 responden (75%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* dengan uji alternatif *Fisher's exact test* diperoleh nilai  $\rho$  pada variabel jaminan (*assurance*) adalah 0,000 atau  $\rho < \alpha = 0,05$ .

Dengan demikian, berarti bahwa adanya hubungan jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 67 responden dengan empati yang baik, 66 responden (98,5%) loyal dan 1 responden (1,5%) tidak loyal, sedangkan dari 10 responden dengan empati yang kurang, 5 responden (50%) loyal dan 5 responden (50%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* dengan uji alternatif *Fisher's exact test* diperoleh nilai  $\rho$  pada variabel empati (*Empaty*) adalah 0,000 atau  $\rho < \alpha = 0,05$ . Dengan demikian, berarti bahwa adanya hubungan empati (*empaty*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 70 responden dengan bukti fisik/wujud yang baik, 66 responden (94,3%) loyal dan 4 responden (5,7%) tidak loyal, sedangkan dari 7 responden dengan bukti fisik/wujud yang kurang, 5 responden (71,4%) loyal dan 2 responden (28,6%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* dengan uji alternatif *Fisher's exact test* diperoleh nilai  $\rho$  pada variabel empati (*Empaty*) adalah 0,090 atau  $\rho > \alpha = 0,05$ . Dengan demikian, berarti bahwa tidak adanya hubungan bukti fisik/wujud (*tangible*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar.

#### **Analisis Multivariat**

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang masuk kandidat uji multivariat karena  $\rho$  value  $< 0,25$  yakni kehandalan (*reability*), empati (*empaty*), dan bukti fisik/wujud (*tangible*).

Berdasarkan tabel 9 dan 10 menunjukkan bahwa variabel yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien (*empaty*) dilihat dengan kekuatan hubungan adalah variabel empati (*empaty*) pelayanan keperawatan dengan nilai  $\text{Exp}(B) = 0,015$ .

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kehandalan (*Reability*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan didapatkan bahwa tidak ada hubungan kehandalan (*reability*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar tahun 2019, dengan  $\rho = 0,090$ .

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jayadipraja, Junaid & Nurzalmariah (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dengan hasil yang menunjukkan bahwa dari 81 responden terdapat 80 responden (98.8%) yang menyatakan keterandalan cukup dan 1 responden (1.2%) yang menyatakan keterandalan kurang sedangkan, dari 19 responden terdapat 4 responden (21.1%) yang menyatakan keterandalan kurang dan setelah dilakukan uji statistik didapatkan bahwa adanya hubungan antara keterandalan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Kendari dengan nilai  $\rho = 0,000$ . Demikian halnya hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wati (2018) di RSUD Kota Tanjungpinang ( $\rho=0,008<0,05$ ) yang menyatkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara persepsi dimensi reliability dengan loyalitas pasien.

Menurut Pratiwi (2018), dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung menyatakan bahwa variabel keandalan menjadi perhatian penting bagi pasien yang diwujudkan dengan bagaimana kemampuan tenaga pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati kepada pasien.

### Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien

Dari hasil uji statistik yang dilakukan didapatkan bahwa adanya hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar, dengan  $\rho = 0,000$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fattah (2016) didapatkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien di RSUD Sitti Khadijah I Makassar dengan nilai ( $\rho=0,036$ ). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangerapan, palandeng, & Rattu (2018) yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado ( $\rho = 0,047$ ).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara statistik ditemukan adanya hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden daya tanggap (*responsiveness*) baik dan loyal sebesar 68 responden (100%) dibandingkan dengan daya tanggap (*responsiveness*) kurang dari 9 responden terdapat 3 responden (33,3%) dengan daya tanggap (*responsiveness*) kurang dan loyal sedangkan 6 responden (66,7%) dengan daya tanggap (*responsiveness*) kurang dan tidak loyal. Artinya bahwa pasien akan semakin loyal apabila daya tanggap (*responsiveness*) perawat semakin baik. Selain hal tersebut di atas, hal ini juga dibuktikan dengan dari item pernyataan terkait daya tanggap (*responsiveness*) 57,1% responden menyatakan bahwa perawat telah bersikap ramah kepada pasien selama masa perawatan.

Menurut Kawoco, Kusuma & Widiani (2018) dalam penelitiannya hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap menyatakan bahwa daya tanggap (responsiveness) adalah variabel pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien. Ketika pelayanan yang baik diberikan oleh para karyawan maka akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap Puskesmas.

#### **Hubungan Jaminan (Assurance) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan didapatkan bahwa ada hubungan antara jaminan (assurance) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar dengan  $\rho = 0,000$ .

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswati (2015) yang menyatakan bahwa ada tidak ada hubungan antara assurance dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar ( $\rho = 0,491$ ). Namun sejalan dengan hasil penelitian Jayadipraja, Junaid & Nurzalmariah (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari ( $\rho = 0,000$ ). Lebih lanjut dikatakan bahwa dari 84 responden terdapat 84 responden (100%) yang menyatakan jaminan cukup dan 0 responden (0%) yang menyatakan jaminan kurang sedangkan, dari 16

responden terdapat 0 responden (2.6%) yang menyatakan jaminan kurang.

Dalam penelitian ini juga didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa secara statistik ditemukan adanya hubungan jaminan (assurance) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan dari 69 responden dengan jaminan (assurance) terjamin, 69 responden (100%) loyal dan 0 responden (0%) tidak loyal, sedangkan dari 8 responden yang menyatakan jaminan (assurance) dalam kriteria kurang terjamin, 2 responden (25%) loyal dan 6 responden (75%) tidak loyal. Artinya bahwa pasien merasa terjamin keamanan dan kenyamanan yang diberikan perawat selama pasien menjalin perawatan di rumah sakit. Selain hal tersebut, hal ini juga dibuktikan berdasarkan jawaban pasien sesuai dengan pernyataan yang diberikan dari 7 item pernyataan terkait jaminan (assurance) pelayanan keperawatan yang menyatakan bahwa pasien merasa terjamin keamanannya selama perawatan.

Menurut Rizal, Suardi & Yuliharsi (2014) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien, mengatakan bahwa semakin tinggi jaminan yang diberikan, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien.

#### **Hubungan Empati (Empaty) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan didapatkan bahwa ada hubungan empati (empaty) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar dengan  $\rho = 0,000$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala, Rattu & Sondakh (2013) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan empati perawat dengan

kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado dengan nilai ( $\rho = 0,001$ ). Begitupun juga penelitian Fattah (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan ada hubungan antara empathy (sikap petugas) terhadap loyalitas pasien di RSIA Sitti Khadijah I Makassar ( $\rho = 0,036$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik ditemukan adanya hubungan empati (empathy) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan dari 67 responden dengan empati yang baik, 66 responden (98,5%) loyal dan 1 responden (1,5%) tidak loyal, sedangkan dari 10 responden dengan empati yang kurang, 5 responden (50%) loyal dan 5 responden (50%) tidak loyal. Artinya bahwa perhatian seorang perawat terhadap pasien memiliki hubungan yang erat, semakin perhatian seorang perawat terhadap pasien, pasien akan merasa nyaman dan senang. Sehingga pasien akan memanfaatkan pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit tersebut. Selain hal tersebut, hal ini juga dibuktikan dengan pernyataan yang pasien berikan dari 7 item pernyataan 57,1 % pasien menyatakan bahwa perawat memiliki perhatian untuk bertanya keadaan dan kondisi pasien setiap waktu.

Dalam penelitian Siswati (2015) di unit rawat inap RSUD Kota Makassar, menyatakan bahwa empathy oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik karena tidak membedakan pasien BPJS dengan pasien umum atau pasien lainnya. Pasien yang mengatakan empati baik tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap petugas kesehatan yang menerima pasien ketika hendak melakukan perawatan yang kurang ramah dan kurang puas terhadap

empati yang dimiliki perawat untuk senangtiasa menyediakan waktu membantu pasien untuk BAK (buang air kecil), BAB (buang air besar), duduk, bangun tidur, dll.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik ditemukan adanya hubungan empati (empathy) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di RSUD Bahagia. Hal ini dibuktikan dengan dari 67 responden dengan empati yang baik, 66 responden (98,5%) loyal dan hanya 1 responden (1,5%) tidak loyal, artinya bahwa perhatian seorang perawat terhadap pasien memiliki hubungan yang erat, semakin perhatian seorang perawat terhadap pasien, pasien akan merasa nyaman dan senang. Sehingga pasien akan memanfaatkan pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit tersebut. Selain hal tersebut, hal ini juga dibuktikan dengan pernyataan yang pasien berikan dari 7 item pernyataan 57,1 % pasien menyatakan bahwa perawat memiliki perhatian untuk bertanya keadaan dan kondisi pasien setiap waktu.

#### **Hubungan Bukti Fisik/Wujud (Tangible) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan didapatkan bahwa tidak ada hubungan bukti fisik/wujud (tangible) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar dengan  $\rho = 0,090$ . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala, Rattu & Sondakh (2013) di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan bukti langsung perawat dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik ditemukan tidak adanya hubungan bukti fisik/wujud (tangible) pelayanan keperawatan dengan

loyalitas pasien. Akan tetapi secara presentase ditemukan adanya hubungan, dari 70 responden dengan bukti fisik/wujud yang baik, 66 responden (94,3%) loyal dan 4 responden (5,7%) tidak loyal, sedangkan dari 7 responden dengan bukti fisik/wujud yang kurang, 5 responden (71,4%) loyal dan 2 responden (28,6%) tidak loyal. Artinya bahwa bukti fisik/wujud (tangible) terkait fasilitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien baik belum menjamin bahwa pasien tersebut akan loyal terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit tersebut. Ini berarti bahwa ada beberapa faktor lain yang dapat menyebabkan pasien tersebut loyal dalam pelayanan keperawatan yang diberikan. Meskipun demikian, terdapat pernyataan responden dimana dari item pernyataan yang diberikan sebanyak 59,7% responden menyatakan setuju terkait penampilan perawat di ruang rawat inap terlihat rapi.

Menurut Kawoco, Kusuma & Widiani (2018) dalam penelitiannya yang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur menyatakan bahwa tangibles / berwujud adalah keberadaan fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat - alat pendukung yang berujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien.

Menurut Pratiwi (2018), dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung menyatakan bahwa bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien. Pasien yang merasa puas

akan berpengaruh pada pola perilaku pasien yang selanjutnya. Kepuasan pasien yang diperoleh dari baiknya atau buruknya suatu kualitas pelayanan, kualitas yang baik akan menyebabkan pasien berkunjung kembali serta mereferensikan pengalaman yang diterimanya baik itu kepada keluarga maupun orang terdekatnya. Sedangkan, buruknya kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak pada perilaku pasien yang biasanya akan menceritakan pengalamannya dua kali lebih buruk dari pengalaman yang diterimanya kepada orang terdekatnya bahkan berbagi melalui media sosial mengenai buruknya kualitas pelayanan tersebut.

### **Kualitas Pelayanan Keperawatan yang Paling Berhubungan dengan Loyalitas Pasien**

Salah satu tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien dan dalam hasil penelitian ini telah didapatkan hasil uji multivariat untuk variabel yang memenuhi syarat uji multivariate dengan regresi logistik. Dari 5 variabel independen terdapat 3 variabel yang memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Ketiga variabel independen tersebut adalah variabel kehandalah (reability), empati (empaty), bukti fisik/wujud (tangible). Setelah dilakukan uji multivariat untuk melihat variabel yang paling didapatkan bahwa variabel empati (empaty) yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien dengan kekuatan hubungan adalah variabel empati (empaty) pelayanan keperawatan dengan nilai  $\text{Exp}(B) = 0,015$ . Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kawoco, Kusuma, & Widiani (2018) yang berjudul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur, dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa dimensi tangible dan reliability

adalah dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Bantur.

Akan tetapi dalam penelitian Berlianty, dkk (2013) tentang loyalitas pasien di rawat inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar, menyatakan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

## PENUTUP

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSIA Bahagia Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Tidak terdapat hubungan kehandalan (*reability*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar.
2. Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar.
3. Ada hubungan jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar.
4. Ada hubungan empati (*empaty*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar.
5. Tidak terdapat hubungan bukti fisik/wujud (*tangible*) pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar.
6. Kualitas pelayanan keperawatan yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSU Bahagia Makassar adalah variabel empati (*empaty*).

## DAFTAR PUSTAKA

Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

## Saran

1. Saran Teoritis
  - a. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien dengan metode yang lebih baik agar dapat diketahui lebih detail bagaimana kualitas pelayanan dan bagaimana pula loyalitas pasiennya.
  - b. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini sebagai bahan acuan terkait kualitas pelayanan keperawatan dan loyalitas pasien.
2. Saran Praktis
  - a. Bagi Manajemen Keperawatan di RSU Bahagia :
    - 1) Untuk tetap menjaga sikap loyalitas responden yang sudah baik, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas layanan secara terus menerus.
    - 2) Untuk tetap menjaga kenyamanan ruangan pasien agar dalam proses penyembuhan pasien akan merasa nyaman sehingga mendorong pasien untuk kembali datang berobat kembali.
    - 3) Untuk tetap menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang cepat, mudah, dan tepat dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sehingga mendorong pasien untuk kembali datang berobat.
  - b. Bagi Profesi Keperawatan :
    - 1) Diharapkan perawat tetap menjaga keterampilan dalam melayani pasien sehingga perawat akan lebih cepat dan tangkap dalam melayani pasien.
    - 2) Diharapkan perawat tetap menjaga kualitas pelayanan keperawatan dalam aspek jaminan dalam kesiapan dalam melayani pasien rawat inap.

Aminah, S., Cahyono, D., & Herlambang, T. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas*

- Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember*, (online), Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia 7: 232-256,, (<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1234>, diakses 15 September 2018).
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Berlianty., Alwy, dan Nurhani. 2013. *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar*, (online), Jurnal Kesehatan Masyarakat. (<http://repository.unhas.ac.id>, diakses 24 Maret 2019).
- Fattah, A. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar*, (online), (<http://repositori.uin-alauddin.ac.id>, diakses 15 September 2018).
- Fidela,F. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis tidak dipublikasian.Yogyakarta : Program Pascasarjana UMY.
- Hala, S, dkk. 2012. *Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA*. Journal of American Science 2013. ([http://www.jofamericanscience.org/journals/amsci/am0905/011\\_17421am0905\\_71\\_78.pdf](http://www.jofamericanscience.org/journals/amsci/am0905/011_17421am0905_71_78.pdf), diakses 27 Agustus 2015).
- Ida, A. D. W. 2014. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*.Tesis tidak dipublikasikan. Denpasar : PSIKM Universitas Udayana.
- Ivana, A. P. 2014. *Kepuasan Klien / Keluarga terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Perawatan Baji Kamase I*. Skripsi tidak dipublikasikan. Makassar : STIKES Nani Hasanuddin.
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid. Nurzalmariah, W. O. S. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari*, (online), Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. ([http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKES\\_MAS/article/view/1212](http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKES_MAS/article/view/1212), diakses 14 Maret 2019).
- Kawoco, S. B., Kusuma, D. F., & Widiani, E. 2018. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bantur*, (online), Nursing News: 820-832. (<http://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/873>, diakses 15 September 2018).
- Kotler, P., & Keller, L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*. FISIP Universitas Hasanudin.
- Laila.K. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Pasaman Barat*. Skripsi tidak dipublikasikan. Pasaman Barat: KARS Unand.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyani, N., N. 2014. *Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Balimed Denpasar*, (online), Jurnal Manajemen dan Bisnis,, (<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>, diakses 15 September 2018).

- Murtini, dkk. 2015. *Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Makassar : PSIK UMI.
- Nidia. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar*. Skripsi tidak dipublikasikan. Makassar: FE Unhas.
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nurrahmi, M., & Al-Fikri, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*, (online), Jurnal Balance:60-72,, (<http://journal.um-surabaya/index.php/balance/article/view/1783>, diakses 15 September 2018).
- Nor Khasimah. 2013. *Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia*. International Journal of Marketing Studies; Vol: 5, ([www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/viewFile/25449/16877](http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/viewFile/25449/16877), diakses 26 Agustus 2015).
- Notoatmodjo, S. 2003. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., Rattu, A. J. M.N. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*, (online), Jurnal Kedokteran Klinik (JKK) 2(1): 9-18, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>, diakses 19 Maret 2019).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public*. Jakarta : Kementerian
- Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
- Pratiwi, Y. G. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*, (online), (<http://repositori.usu.ac.id>, diakses 15 September 2018).
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien*, (online), Jurnal Sains Farmasi & Klinis 3(2): 108-114, (<http://jsfkonline.org>, diakses 19 Maret 2019).
- Siswati, S. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*, (online), (<http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>, diakses 12 Maret 2019).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung : Alfabeta.
- Suryaningrat, D. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak)*, (online), Jurnal Ilmiah Ibnu Sina 3(1): 115-124,, (<http://jiis.akfar-isfibjm.ac.id/index.php/JIIS/article/view/142>, diakses 15 September 2018).
- Syafruddin, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta: CV.Trans Info Media.
- Tiwa, A.C. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Irina A RSUP Prof DR RD Kandou Manado* (Online), e-Ners 1;1, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/eners/article/view/1769>, diakses 20 Maret 2015).

Triwibowo, C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Tjiptono, F. 2016. *Service Quality dan Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.

Warwuru, P.M., Porotu'o, J., & Kekenusa, J. S. 2017. *Faktor-Faktor Yang*

*Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, (online), *Community Health*: 31-40,, (<http://www.ejournalhealth.com/index.php/CH/article/view/610>, diakses 15 September 2018).

Lampiran

**Tabel 1 Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Agama		
<b>Islam</b>	77	100
Umur		
<b>17-25 tahun</b>	8	10,4
<b>26-35 tahun</b>	30	39,0
<b>36-45 tahun</b>	28	36,4
<b>46-55 tahun</b>	11	14,3
Jenis Kelamin		
<b>Laki-Laki</b>	25	32,5
<b>Perempuan</b>	52	67,5
Pendidikan Terakhir		
<b>SMP</b>	9	11,7
<b>SMU</b>	48	62,3
<b>S1</b>	20	26,0
Pekerjaan		
<b>PNS</b>	5	6,5
<b>Satpol</b>	1	1,3
<b>Swasta</b>	22	28,6
<b>Buruh</b>	5	6,5
<b>IRT</b>	39	50,6
<b>Mahasiswa</b>	4	5,2
<b>Tidak Bekerja</b>	1	1,3
Suku		
<b>Bugis</b>	35	45,5
<b>Makassar</b>	42	54,5
Total	<b>77</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*), Bukti Fisik/Wujud (*Tangible*), Loyalitas Pasien di ruang rawat inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Variabel	Kriteria	Jumlah	
		n	%
Keandalan ( <i>Reability</i> )	Handal	70	90,9
	Tidak Handal	7	9,1
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Baik	68	88,3
	Kurang	9	11,7
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Terjamin	69	89,6
	Tidak Terjamin	8	10,4
Empati ( <i>Empaty</i> )	Baik	67	87
	Kurang	10	13
Bukti Fisik/Wujud ( <i>Tangible</i> )	Baik	70	90,9
	Kurang	7	9,1
Loyalitas Pasien	Loyal	71	92,2
	Tidak Loyal	6	7,8
Total		<b>77</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 3 Hubungan Keandalan (*Reability*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Keandalan ( <i>Reability</i> )	Loyalitas Pasien				Total	$\rho$ Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	N	%			
<b>Handal</b>	66	94,3	4	5,7	70	100	0,090
<b>Tidak Handal</b>	5	71,4	2	28,6	7	100	
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>6</b>	<b>7,8</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 4 Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Loyalitas Pasien				Total	$\rho$ Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
<b>Baik</b>	68	100	0	0	68	100	0,000
<b>Kurang</b>	3	33,3	6	66,7	9	100	
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>6</b>	<b>7,8</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 5 Hubungan Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Loyalitas Pasien				Total	$\rho$ Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
<b>Terjamin</b>	69	100	0	0	69	100	0,000
<b>Tidak Terjamin</b>	2	25	6	75	8	100	
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>6</b>	<b>7,8</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 6 Hubungan Empati (*Empaty*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Empati ( <i>Empaty</i> )	Loyalitas Pasien				Total	$\rho$ Value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%			
<b>Baik</b>	66	98,5	1	1,5	67	100	0,000
<b>Kurang</b>	5	50	5	50	10	100	
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>6</b>	<b>7,8</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 7 Hubungan Bukti Fisik/Wujud (*Tangible*) Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Bukti Fisik/Wujud ( <i>Tangible</i> )	Loyalitas Pasien				Total	$\rho$ Value
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%		

<b>Baik</b>	66	94,3	4	5,7	70	100	0,090
<b>Kurang</b>	5	71,4	2	28,6	7	100	
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>6</b>	<b>7,8</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2019

**Tabel 8 Distribusi Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam Menerapkan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bahagia Makassar Tahun 2019**

Variabel	$\rho$
<b>Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>	0,055*
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	0,996
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	0,996
<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b>	0,000*
<b>Bukti Fisik/Wujud (<i>Tangible</i>)</b>	0,055*

Ket \*variabel yang masuk kandidat analisis multivariate

**Tabel 9 Hasil Regresi Logistik (Pertama)**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
<b>Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>	-1,318	1,954	,455	1	,500	,268	,006	12,323
<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b>	-4,117	1,246	10,918	1	,001	,016	,001	,187
<b>Bukti Fisik/Wujud (<i>Tangible</i>)</b>	-1,318	1,954	,455	1	,500	,268	,006	12,323

**Tabel 10 Hasil Regresi Logistik (Tahap Akhir)**

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b>	-4,190	1,19	,12,40	1	,00	,015	,001	,156
		0	4		0			