

**PENGARUH SISTEM PENYAJIAN JASA TERHADAP CITRA DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PATUT PATUH PATJU  
DI KABUPATEN LOMBOK BARAT**

**FAEZAL**

Staf Pengajar STIE. 45 Mataram

**ABSTRACT**

*This study aims to determine how the system elements services of physical support and contact personnel simultaneously and partially on the image and customer confidence and to learn how to influence the hospital's image against consumer confidence in the Regional General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju in West Lombok regency. Respondents consisted of 100 study patients. Data variables of this study were collected by using questionnaires designed by using a Likert scale and the scale intervals in accordance with the formula Sturges Cooper, who then analyzed using Multiple Linear Regression analysis, which is 16:00 on SPSS for Windows.*

*The results of data analysis showed that the physical support variables and contact personnel simultaneously have a significant effect on the image of General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok regency, as  $\alpha = 5\%$  obtained the value 3.938 $\alpha$  evidenced by the 95% confidence level (whereas  $F_{tabel} = F_{hitung}$  value = 4.103 that  $F_{hitung} > F_{tabel}$  and significant value of 0.016 is less than 0.05. The results of the analysis also showed size variation of the image changes General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok Regency, by 42.2% due to physical support, and contact personnel.*

*The influence of physical support variables and contact personnel simultaneously have a significant effect on customer trust General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok regency, as evidenced by  $\alpha = 5\%$  obtained  $F_{tabel}$  value = 3.938 while the 95% confidence level (the value of 4.892 so  $F_{hitung} = F_{tabel}$  and significant value of 0.010 is less than 0.05. The results of the analysis also showed that the variation of change customers' trust General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok Regency, by 31.2% due to physical support, and contact personnel.*

*Good partial physical support variables or contact personnel, have a significant effect on the image and customer confidence in the General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok regency, as evidenced by significance values obtained by these two variables are less than 0.05 and calculated t value greater than t table.*

*Influence the test results to images Hospital Customer Trust showed that the hospital's image variables have a significant effect on customer trust General Hospital Compliance worth Patut Patuh Patju West Lombok regency, it is shown from  $F_{hitung}$  value = 4.754 greater than the value  $F_{tabel} = 3.938$  with a value of 0.019 significantly more smaller than 0.05.*

Keywords : system elements services, the image and customer, General Hospital, Patut Patuh Patju

**PENDAHULUAN**

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan terutama di rumah sakit umum.

Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit umum. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis

penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialistik. Tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan (Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 983 tahun 1992).

Dalam rangka menyusun tatanan pelayanan rumah sakit umum, peningkatan sert: pengembangan pelayanan kesehatan dan fungsi rumah sakit umum, Departemen Kesehatan RI menentukan Standar Pelayanan Rumah Sakit yang berisi kriteria-kriteria penting mengenai jenis disiplin pelayanan yang berkaitan terutama dengan struktur dan proses pelayanan. Selain itu, peningkatan pelayanan kesehatan bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayaninya.

Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan secara maksimal, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresepan *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien.

Rumah sakit umum sebagai suatu industri jasa kesehatan, di satu sisi harus tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat pengguna jasa rumah sakit umum. Apalagi keinginan konsumen yang serba *instant* dan menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit umum berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit umum diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, jika tidak pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih bisa memenuhi keinginan mereka. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan Dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Dari permasalahan-permasalahan yang dikemukakan di atas terlihat bahwa sistem penyajian jasa yang meliputi Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) rumah sakit di Indonesia, cenderung belum baik. Menurut LoveLock (2001) komponen utama dari penyajian jasa (*service delivery system*) adalah : (1) *Physical support*, yaitu menyangkut bantuan sentuhan fisik yang dapat membantu memproduksi jasa ataupun mengingatkan pelanggan akan keberadaannya; (2) *Contact Personnel*, yaitu merupakan kualitas dari orang yang memberikan pelayanan.

Rumah sakit umum atau Pusat Kesehatan masyarakat di Daerah kabupaten Lombok Barat masih didominasi kepemilikannya oleh pemerintah,. Meningkatkan dan berkembangnya usaha rumah sakit di Daerah Kabupaten Lombok Barat akan berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi, membuka lapangan kerja dan membantu upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam melayani masyarakat, rumah sakit umum tidak hanya bersaing dengan sesama rumah sakit umum, tapi juga bersaing dengan rumah sakit khusus, poliklinik, Puskesmas, praktek dokter, pengobatan tradisional dan alternatif. Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh jasa pelayanan yang diberikan terutama kualitas peralatan, sarana, dan sumberdaya yang ada. Semakin baik kualitas perawatan dan ketersediaan sumber daya profesional maka pemanfaatan rumah sakit cenderung semakin meningkat .

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

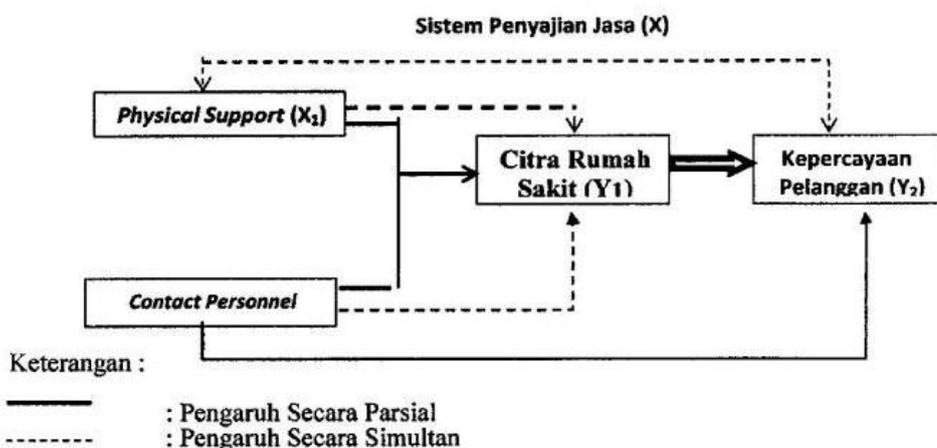
1. Bagaimana pengaruh unsur sistem penyajian jasa berupa Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) secara simultan terhadap citra dan kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat.
2. Bagaimana pengaruh unsur sistem penyajian jasa berupa Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) secara parsial terhadap citra dan kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat.
3. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang sistem penyajian jasa yang meliputi Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) dan menganalisis pengaruh sistem penyajian jasa dan Personalia penghubung terhadap citra rumah sakit dan kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat. Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada pengambil kebijakan berkaitan dengan peningkatan pelayanan.

### Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan kepada kerangka pemikiran, guna menjawab keseluruhan permasalahan sebagaimana diungkap didalam identifikasi dan perumusan masalah di dalam penelitian ini, maka kerangka logika yang dikembangkan guna merumuskan permasalahan tersebut diatas dilakukan dengan menggunakan pendekatan skematis seperti gambar berikut ini:



### Hipotesa

Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem penyajian jasa berupa Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap citra dan kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat.
2. Unsur sistem penyajian jasa berupa Dukungan fisik (*physical support*) dan Personalia penghubung (*contact personnel*) memiliki pengaruh secara parsial terhadap citra dan kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat.
3. Citra rumah sakit memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju di Kabupaten Lombok Barat

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, dengan pendekatan ilmu ekonomi khususnya manajemen pemasaran yang difokuskan pada pemasaran jasa rumah sakit (Nazir,2003). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yaitu penelitian ini mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data utamanya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima dan merasakan jasa pada RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian dengan accidental random yaitu suatu metode penarikan sampel dengan

mendasarkan pada faktor insidental (kebetulan) yaitu responden yang kebetulan bisa ditemui dan menjadi sampel penelitian (Kuncoro, 2003).

Sesuai dengan permasalahan analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2... + e_i$

Selanjutnya dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda tersebut dapat dilakukan analisis dengan uji F dan T

1. Uji F, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria pengujian:  
 $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
2. Uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara parsial dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria pengujian sebagai berikut:  
Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.
3. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi), yaitu untuk mengetahui berapa % pengaruh variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model yang mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan kedalam model.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas dan yang paling menentukan (dominan) pengaruhnya terhadap variabel terikat suatu model regresi linier, maka digunakan koefisien Beta (Beta Coefficient) setiap variabel yang distandarisasi (standardized coefficient). Nilai B terbesar atau t hitung yang lebih besar dari t table menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat. (Sritua A, 1993). Ini berarti bahwa untuk melihat variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel bebas, pertama kali dilihat variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, selanjutnya dilihat koefisien regresi (B) paling besar.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Regresi Variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan Personil penghubung/*contact personel* (X2) terhadap Citra Rumah Sakit (Y1), adalah  
 $Y1 = 5,068 + 0,249 X1 + 0,033 X2 + e_i$ .

Berdasarkan koefisien regresi hasil uji regresi pada masing – masing variabel menunjukkan bahwa : Variabel Dukungan fisik (*physical support*= X1) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel citra rumah sakit (Y1), hal ini terlihat pada koefisien regresi yang bertanda positif, mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel Dukungan fisik (*physical support*) akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap citra rumah sakit. Sebaliknya bila terjadi penurunan variabel Dukungan fisik (*physical support*) akan menyebabkan penurunan pada citra rumah sakit. Maknanya adalah dengan meningkatnya kelayakan gedung, peralatan rumah sakit, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, fasilitas pendukung, kelayakan ruang perawatan, kebersihan rumah sakit, penerangan rumah sakit, sirkulasi udara di rumah sakit dan makanan yang diberikan rumah sakit maka hal ini jelas akan mendorong peningkatan citra Rumah Sakit Umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat. Variabel Personil penghubung (*contact personnel*= X2) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel citra rumah sakit (Y1), hal ini terlihat pada koefisien regresi bertanda positif, mengindikasikan bahwa peningkatan pada Personil penghubung (*contact personnel*) akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap citra rumah sakit. sebaliknya setiap penurunan Personil penghubung (*contact personnel*) akan menyebabkan penurunan citra rumah sakit. Ini dimaksudkan bahwa dengan meningkatnya penampilan tenaga medis, kemampuan tenaga medis, pelayanan yang meyakinkan dari tenaga medis, keramahan tenaga medis, tanggapan tenaga medis, kecepatan penanganan tenaga medis, kemudahan menemui tenaga medis, kesesuaian waktu pemeriksaan tenaga medis, prosedur pelayanan rumah sakit dan kejelasan informasi yang diberikan petugas rumah sakit maka hal ini jelas akan mendorong peningkatan citra Rumah Sakit Umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

Hasil Uji F dan Uji t Variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan Personil penghubung/*contact personel* (X2) terhadap Citra Rumah Sakit (Y1). Pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,938$  sedangkan nilai  $F_{hitung} = 4,103$  sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan 0,016 lebih kecil dari 0,05

jadi teruji bahwa Dukungan fisik (*physical support*) dan Personil penghubung (*contact personel*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0.422, menunjukkan bahwa variasi perubahan citra Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat, sebesar 42,2% disebabkan Dukungan fisik (*physical support*) dan Personil penghubung (*contact personnel*), sedangkan sisanya sebesar 57,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Hasil analisis regresi parsial (Uji t) diperoleh hasil sebagai berikut : Dukungan fisik/*Physical Support* (X1) teruji berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit, ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.467 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.016 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi Dukungan fisik/*Physical Support* yang bernilai positif ini sebesar 0.249 menunjukkan besarnya pengaruh variabel Dukungan fisik/*Physical Support* terhadap citra rumah sakit dengan pengaruh yang searah, artinya jika variabel Dukungan fisik/*Physical Support* semakin meningkat akan menyebabkan citra rumah sakit juga semakin meningkat. Personil penghubung/*Contact personnel* (X2) teruji berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit, ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.182 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.026 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi Personil penghubung/*Contact personnel* yang bernilai positif ini sebesar 0.033 menunjukkan besarnya pengaruh variabel Personil penghubung/*Contact personnel* terhadap citra rumah sakit dengan pengaruh yang searah, artinya jika variabel Personil penghubung/*Contact personnel* semakin meningkat akan menyebabkan citra rumah sakit juga semakin meningkat.

## 2. Hasil Regresi Variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan Personil penghubung/*contact personel* (X2) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y2) adalah $Y2 = 3,108 + 0,037 X1 + 0,019 X2 + ei$ .

Berdasarkan koefisien regresi hasil uji regresi pada masing – masing variabel menunjukkan bahwa : Variabel Dukungan fisik (*physical support* = X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel citra kepercayaan pelanggan (Y2), hal ini terlihat pada koefisien regresi yang bertanda positif yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel Dukungan fisik (*physical support*) akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap kepercayaan pelanggan. Sebaliknya bila terjadi penurunan variabel Dukungan fisik (*physical support*) akan menyebabkan penurunan pada kepercayaan pelanggan. Maknanya adalah dengan meningkatnya kelayakan gedung, peralatan rumah sakit, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, fasilitas pendukung, kelayakan ruang perawatan, kebersihan rumah sakit, penerangan rumah sakit, sirkulasi udara di rumah sakit dan makanan yang diberikan rumah sakit maka hal ini jelas akan mendorong peningkatan kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat. Variabel Personal penghubung (*contact persone* = X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2), hal ini terlihat pada koefisien regresi yang bertanda positif yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada Personal penghubung (*contact personel*) akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap kepercayaan pelanggan. sebaliknya setiap penurunan (*contact personel*) akan menyebabkan penurunan kepercayaan pelanggan. Ini dimaksudkan bahwa dengan meningkatnya penampilan tenaga medis, kemampuan tenaga medis, pelayanan yang meyakinkan dari tenaga medis, keramahan tenaga medis, tanggapan tenaga medis, kecepatan penanganan tenaga medis, kemudahan menemui tenaga medis, kesesuaian waktu pemeriksaan tenaga medis, prosedur pelayanan rumah sakit dan kejelasan informasi yang diberikan petugas rumah sakit maka hal ini jelas akan mendorong peningkatan kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

Uji F Variabel *physical support* (X1) dan *contact personel* (X2) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y2) pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,938$  sedangkan nilai  $F_{hitung} = 4,892$  sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan 0,010 lebih kecil dari 0,05 jadi teruji bahwa *physical support* dan *contact personel* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0.318 menunjukkan bahwa variasi perubahan kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat, sebesar 31,2% disebabkan *physical support* dan *contact personel*, sedangkan sisanya sebesar 68,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Hasil analisis regresi parsial tersebut menunjukkan bahwa : Dukungan Fisik/*Physical Support* (X1) teruji berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.298 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.037 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi Dukungan fisik (*physical support*) yang bernilai positif ini sebesar 0.213 menunjukkan besarnya pengaruh variabel Dukungan fisik (*physical support*) terhadap kepercayaan pelanggan dengan pengaruh yang searah, artinya jika variabel Dukungan fisik (*physical support*) semakin meningkat akan menyebabkan kepercayaan pelanggan juga semakin meningkat. Personal penghubung/*Contact personel* (X2) teruji berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.373 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.019 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi Personal penghubung (*Contact personel*) yang bernilai positif ini sebesar 0.248 menunjukkan besarnya pengaruh variabel Personal penghubung (*Contact personel*) terhadap kepercayaan pelanggan dengan pengaruh yang searah, artinya jika variabel Personal penghubung (*Contact personel*) semakin meningkat akan menyebabkan kepercayaan pelanggan juga semakin meningkat.

### 3. Hasil Regresi Variabel Citra Rumah Sakit (Y1) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y2), adalah :

$$Y2 = 4.401 + 0,213 Y1 + e_i.$$

Dari persamaan tersebut mencerminkan bahwa variabel citra rumah sakit (Y1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2), hal ini terlihat pada koefisien regresi yang bertanda positif yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel citra rumah sakit akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap kepercayaan pelanggan. Sebaliknya bila terjadi penurunan variabel citra rumah sakit akan menyebabkan penurunan pada kepercayaan pelanggan. Maknanya adalah dengan meningkatnya reputasi rumah sakit, perhatian rumah sakit terhadap masyarakat dan kesukaan atas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka hal ini jelas akan mendorong peningkatan kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

Pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,938$  sedangkan nilai  $F_{hitung} = 4,754$  sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan 0,019 lebih kecil dari 0,05 jadi teruji bahwa citra rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0.628 menunjukkan bahwa variasi perubahan kepercayaan pelanggan Rumah Sakit Umum Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat, sebesar 62,8% disebabkan citra rumah sakit, sedangkan sisanya sebesar 37,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda terhadap variabel bebas dan variabel terikat yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows di atas, dapat diketahui bahwa :

- Variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan variabel Personal penghubung/*contact personel* (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel citra rumah sakit (Y1), hal ini ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni nilai  $F_{hitung} = 4,103$  sedangkan nilai  $F_{tabel} = 3,938$  dengan nilai signifikan 0,016 lebih kecil dari 0,05.
- Secara parsial variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel citra rumah sakit (Y1), hal ini ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.467 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.016 (lebih kecil dari 0,05)
- Secara parsial variabel Personal penghubung/*contact personel* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel citra rumah sakit (Y1) yang ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.182 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dengan nilai signifikansi 0.026 (lebih kecil dari 0,05)
- Variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan variabel Personal penghubung/*contact personel* (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2), hal ini ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni nilai  $F_{hitung} = 4,892$  sedangkan nilai  $F_{tabel} = 3,938$  dengan nilai signifikan 0,010 lebih kecil dari 0,05
- Secara parsial variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2), hal ini ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.298 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.037 (lebih kecil dari 0,05)
- Secara parsial variabel Personal penghubung/*contact personel* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2) yang ditunjukkan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.373 lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai signifikansi 0.019 (lebih kecil dari 0,05)

Variabel citra rumah sakit (Y1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2) hal ini ditunjukkan dari nilai  $F_{hitung} = 4,754$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 3,938$  dengan nilai signifikan 0,019 lebih kecil dari 0,05.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur penyajian jasa yang terdiri dari variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan Personal penghubung/*contact personel* (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel citra (Y1) Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.
2. Unsur penyajian jasa yang terdiri dari variabel Dukungan fisik/*physical support* (X1) dan Personal penghubung/*contact personel* (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2) Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.
3. Unsur variabel citra rumah sakit (Y1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan pelanggan (Y2) Rumah Sakit Umum Patuh Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., and Jaesung Cha. 1996. *The American Costumer Satisfaction Index*. Journal of Marketing Oct. 8-18
- Andreassen, Tor Wallin and Lindestad Bodil .1998. *The Impact of Corporate Image on Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degress of Service Expertise*. Internasional Journal of Service Industry Management Vol.9.
- Alisyahban (2002). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Eselon III dan IV pada Sekretariat Daerah Propinsi Nusa Tenggara Barat*, Tesis Program Magister Manajemen, Universitas Mataram.
- Alma, Buchari 2005. *Manajemen pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta: 370-385
- Assael, Henry, 1992, *Consumer Behavior and Marketing Action*, fourth edition, PWS Kent Publishing, Company, Boston.
- Balthasar Elu. 2004. *Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan*. Jakarta : Manajemen Usahawan Indonesia No. 06/TH.XXXIII Juni 2004:35-40
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi: 137-195.
- Best, Rogers. 2000. *Market Based Management. Strategies for Growing, Costumer Value and Profitability*. Upper Saddle River New Jersey: Prantice Hall:205-230.
- Bloemer, Josse and Gaby Odekerken-Schroder. 2002. *Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Costumer and Store Related Factors*. Journal Of Costumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavoir 15:68-83.
- Cooper, Philip D. 1994 *Helath Care Marketing: A Foundation For Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland: Aspen publisher, Inc.:1-331.
- Danim, Sudarwan., 1997. *Metode Penelitian Untuk Ilmu – Ilmu Perilaku*, Bumi Aksara Jakarta.
- Djojodibroto, Darmanto. 1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta. Penerbit Hipokrates:131-137
- Donney, Patricia M and Joseph P. Cannon. 1997. *An Examination of the Nature of Trust in Buyer Seller Relationship*. Journal of Marketing 61:35-51
- Ferdinand, Augusty, 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, edisi 2, Semarang
- Garbarino, Ellen and Mark S Johnson. 1999. *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Costumer Relationships*, Journal of Mareketing 63: 70-87.
- Gujarati, Damodar, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Alih Bahasa : Sumano Zain, Erlangga, Jakarta.
- Pengaruh Sistem Penyajian Jasa terhadap Citra..... Faezal*

- Hardiman, Achmad 2003. *Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing*. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0412/22/humanioral45583.html> 4k
- Heskett, James L, Earl Sasser Jr and Leonard A Schlesinger. 1997 *The Service profit Chain: How leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: The Free Press, Simon & Schuster 9-19.
- Hutton, James D and Lyne Richardson. 1995. *Healthscapes: The Role of Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality Assessments, and Behaviors*. *Health Care Management Review* 20:48-60.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall International Inc. A Division of Simon and Scuster: 64-451.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. New York: Mc. Graw Hill. Companies, Inc. 420-425.
- Kurt, David L and Kenneth Clow. 1998. *Service Marketing*. Singapore. John Wiley & Sons, Inc: 24-30.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Leblanc, Gaston And Nha Nguyen. 1996. *Cues Used by Costumer Evaluating Corporate Image in Service Firms: An Empirical study in Financial Institutions*. *Cooperate Communication: An International Journal* 2:30-38.
- LoveLock Cristopher, 2001, *Services Marketing People, Technology, Strategi*, Sixth Edition, Pearson Internasional Edition.
- Nezir, Moch. 2003, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nguyen Nha and Gaston Leblanc. 2002. *Contact Personel, physical Environment and Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients*. *International Journal of Service Industry Management* 13: 242-262.
- Syarifudin., 2005, *Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Tesis Program Studi Manajemen, Universitas Mataram.
- Tjandra Yoga Aditama. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia: 169-241.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Prinsip-prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta: Andy Offset.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.:3-287.