

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT
(Survei Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan
UNJANI Cimahi)**

Andre Setiawan Halim
dr.gandresh@gmail.com
Universitas Islam Bandung

ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan dunia kedokteran khususnya kedokteran gigi dan mulut telah berkembang dengan pesat, jenis penanganannya semakin beragam, sehingga fasilitas pelanannya dituntut semakin lengkap dan terpadu. Citra rumah sakit bisa ditingkatkan dengan merancang dan memberikan kepercayaan dan komitmen kepada pasien, bahwa rumah sakit memiliki citra rumah sakit dari faktor-faktor yang mempengaruhinya hingga meraih kesuksesan yaitu kepercayaan dan komitmen. Observasi peneliti di lapangan menemukan terdapat keluhan pasien yang mengeluhkan beberapa fakta – fakta di lapangan yang tidak diharapkan oleh pasien, yang menyebabkan berpengaruh terhadap kepercayaan dan komitmen pasien yang dapat mempengaruhi citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepercayaan pasien di RSGMP Unjani, mengetahui komitmen pasien di RSGMP Unjani serta mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap citra rumah sakit di RSGMP Unjani. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pendekatan verifikasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan komitmen, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah citra rumah sakit RSGMP Unjani. Populasi pada penelitian ini adalah pasien RSGMP Unjani yang telah menyetujui untuk ikut dalam penelitian. Responden diambil secara acak sederhana dengan jumlah sampel 98 orang yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian menggunakan pedoman kuesioner yang akan diisi oleh responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian ini akan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pasien di RSGMP Unjani pada variabel kepercayaan dan komitmen pasien berada dalam kategori baik. Selanjutnya hasil menunjukkan bahwa kepercayaan dan komitmen pasien berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.

Kata Kunci: Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Komitmen, , RSGMP Unjani.

ABSTRACT

Currently, the development of the medical world, especially dentistry and mouth, has grown rapidly, the types of treatment are increasingly diverse, so that the service facilities are demanded to be more complete and integrated. The image of the hospital can be improved by designing and giving trust and commitment to patients, that the hospital has the image of a hospital from the factors that influence it to achieve success, namely trust and commitment. The observations of researchers in the field found that there were patient complaints who complained about some facts in the field that were not expected by patients, which caused an effect on patient trust and commitment which could affect the image of the hospital. The purpose of this study was to determine the patient's trust in RSGMP Unjani, to know the commitment of patients at RSGMP Unjani and to find out how much influence trust and commitment to the image of the hospital in RSGMP Unjani. This study uses a descriptive approach with a verification approach. The independent variables in this study are trust and commitment, while the dependent variable in this study is the image of the RSGMP Unjani hospital. The population in this study were RSGMP Unjani patients who had agreed to participate in the study. Respondents were taken at random simple with a sample size of 98 people who fit the inclusion and exclusion criteria. The research instrument used a questionnaire guideline to be filled in by respondents according to the inclusion and exclusion criteria. This research will use path analysis. The results showed that the responses of patients at RSGMP Unjani on the variables of patient trust and commitment were in a good category. Furthermore, the results show that the patient's trust and commitment have a significant effect on the image of the hospital.

Keywords: *Brand Image, Commitment, Trust, RSGMP Unjani.*

PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan dunia kedokteran khususnya kedokteran gigi dan mulut telah berkembang dengan pesat, jenis penanganannya semakin beragam, sehingga fasilitas pelayanannya dituntut semakin lengkap dan terpadu (Muslim, 2016). Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik (Anonim, 2004).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi social, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industry yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya (Renja 2020).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Salah satu sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan yang menyediakan perawatan gigi dan mulut secara komperhensif dan berperan sebagai pusat rujukan, pendidikan, serta penelitian bagi profesi kesehatan gigi dan mulut maupun tenaga kesehatan lainnya (Permenkes RI, 2004). Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) sebagai sebuah Rumah Sakit Khusus yang dikelola oleh swasta berbasis pelayanan medik gigi memiliki berbagai latar belakang pasien yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya sehingga fasilitas penunjang yang disediakan harus disesuaikan (Malkin, 2002).

Jumlah Rumah Sakit di Indonesia bertambah setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan Rumah Sakit umum dan Rumah Sakit khusus meningkat pada tahun 2013 dan sebagian besar (53%) adalah milik pihak swasta. Terdapat 79 Rumah Sakit khusus di Jawa Barat, Rumah Sakit gigi dan mulut merupakan salah satu bagian Rumah Sakit khusus, Rumah Sakit gigi dan mulut (RSGM) Pendidikan merupakan RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi. Penyelenggaraan Rumah Sakit gigi dan mulut bertujuan menyediakan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan, pendidikan, penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut dari tingkat dasar samapi spesialisik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan IPTEK Kedokteran dan Kedokteran Gigi, serta menjadi sarana upaya rujukan (Permenkes RI, 2004).

Kota Cimahi terdapat Rumah Sakit gigi dan mulut yang diresmikan pada tanggal 29 Juni 2015 yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) UNJANI (Kemenkes dan Website UNJANI, 2015). Kebutuhan masyarakat dan mahasiswa kedokteran gigi akan Rumah Sakit khusus gigi dan mulut di Kota Cimahi sangat mendesak, oleh karena itu Yayasan Kartika Eka Paksi (YKEP) selaku pengelola Universitas Jenderal Achmad Yani (UNJANI) Cimahi melaksanakan pembangunan rumah sakit yang khusus menangani penyakit gigi dan mulut.

Menurut Ayu (2011), manfaat bagi rumah sakit dapat diperoleh jika pelanggan mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit kepada pihak lain (word of mouth) secara berulang-ulang sehingga akan membentuk citra rumah sakit. Citra rumah sakit yang positif sangat dibutuhkan agar pelanggan bersedia untuk melakukan word of mouth yang positif dan bersedia memilih rumah sakit. Citra rumah sakit RSGMP UNJANI bisa

ditingkatkan dengan merancang dan memberikan kepercayaan dan komitmen kepada pasien seperti yang ungkapkan oleh Kim et al (2008), yang menyatakan bahwa rumah sakit memiliki citra rumah sakit dari faktor-faktor yang mempengaruhinya hingga meraih kesuksesan yaitu kepercayaan dan komitmen. Sedangkan fakta-fakta di lapangan tidak seperti yang diharapkan, dimana citra rumah sakit RSGMP Universitas Jenderal Achmad Yani (RSGMP UNJANI) kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit gigi dan mulut UNJANI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif verifikatif dengan metode survey untuk mengkaji pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap citra rumah sakit RSGMP Unjani Cimahi. Variabel independen yang dianalisis adalah kepercayaan dan komitmen, sementara variabel dependen adalah citra rumah sakit. Populasi penelitian mencakup pasien yang berobat di rumah sakit tersebut selama tahun 2020. Sampel diambil dengan teknik simple random sampling, dengan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, menghasilkan ukuran sampel sekitar 98 pasien.

Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien yang bersedia menjadi responden dan yang telah beberapa kali berobat. Kriteria eksklusi mencakup pasien baru, pasien di bawah umur yang diwakili keluarga, dan pasien yang merupakan petugas atau dokter gigi muda di rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara tatap muka. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk menilai variabel kepercayaan, komitmen, dan citra rumah sakit, dengan pertanyaan tertutup.

Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji sebelum penyebaran kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara butir pertanyaan dan skor total, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi instrumen. Hasil uji validitas menunjukkan semua item pertanyaan valid, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan semua variabel reliabel dengan koefisien di atas ambang batas yang ditetapkan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 21. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik termasuk uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan kesesuaian model regresi. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk memeriksa distribusi data, sedangkan uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan tidak ada masalah dalam model regresi.

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengkaji pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap citra rumah sakit. Model regresi dianalisis untuk menilai hubungan antara variabel independen dan dependen. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) digunakan untuk mengukur proporsi variasi dalam citra rumah sakit yang dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan dan komitmen.

Uji t dilakukan untuk menilai pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap citra rumah sakit, dengan kriteria signifikansi probabilitas $< 0,05$ untuk menentukan pengaruh yang signifikan. Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen, dengan kriteria signifikansi probabilitas $< 0,05$ menunjukkan pengaruh yang signifikan secara bersama-sama.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kepercayaan dan komitmen memengaruhi citra rumah sakit, serta untuk memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengelola rumah sakit dalam meningkatkan citra mereka berdasarkan hasil analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian akan dibahas mengenai hasil analisis dari data yang telah diperoleh oleh peneliti di lapangan. Analisis dimulai dari uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi masing-masing responden terhadap variabel-variabel penelitian dan yang terakhir adalah analisis inferensial dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*). Variabel dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Komitmen dan Citra Rumah Sakit berdasarkan 100 orang responden.

Hasil Analisis

Hasil analisis pada penelitian ini dimulai dengan analisis deksriptif berupa tanggapan responden kemudian dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif meliputi gambaran umum identitas responden dan persepsi responden mengenai variabel-variabel penelitian. Dalam hal ini variabel yang ada dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X_1), Komitmen (X_2) dan Citra Rumah Sakit (Y).

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi berdasarkan pada bobot skor dengan mencari jarak interval dari masing-masing kategori berdasarkan banyaknya skala tertinggi dan terendah, sehingga menghasilkan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Interpretasi Skor

No	Persentase	Kategori
1	20% - 36,0%	Sangat Tidak Baik
2	36,1% - 52,0%	Tidak Baik
3	52,1% - 68,0%	Cukup Baik
4	68,1% - 84,0%	Baik
5	84,1% - 100%	Sangat Baik

Sumber : Arikunto (2006)

Tanggapan Responden Mengani Variabel Kepercayaan (X_1)

Kepercayaan diwakili oleh lima (5) indikator yang dituangkan dalam bentuk pernyataan. Berikut merupakan tanggapan responden mengenai Kepercayaan terhadap Rumah Sakit.

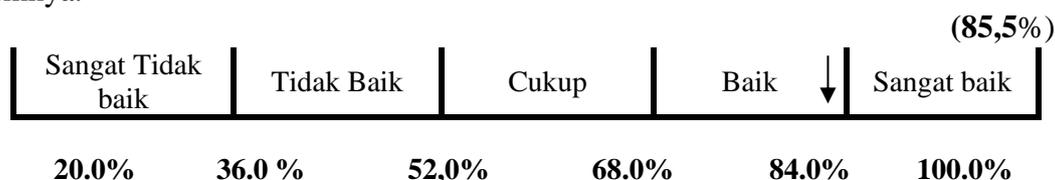
Tabel 2 Analisis Deskriptif Kepercayaan

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	RSGMP UNJANI mampu menepati janji perawatan sesuai dengan yang dijanjikan	39	50	6	3	2	100	421	500
		39.0%	50.0%	6.0%	3.0%	2.0%		84.2%	
2	Semua staff RSGMP UNJANI berprilaku sesuai etika	40	58	0	2	0	100	436	500
		40.0%	58.0%	0.0%	2.0%	0.0%		87.2%	

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
3	Semua staff RSGMP UNJANI berperilaku jujur	36	59	3	2	0	100	429	500
		36.0%	59.0%	3.0%	2.0%	0.0%		85.8%	
4	RSGMP UNJANI mampu memberikan perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan pasien	26	72	2	0	0	100	424	500
		26.0%	72.0%	2.0%	0.0%	0.0%		84.8%	
5	RSGMP UNJANI mampu menyediakan kebutuhan pasien dengan baik	33	61	6	0	0	100	427	500
		33.0%	61.0%	6.0%	0.0%	0.0%		85.4%	
Total Kepercayaan								2137	
Persentase								85.5%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Kepercayaan. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kepercayaan adalah 2137 dengan persentase 85,5%. Persentase skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan pada poin sebelumnya.



Gambar 1 Garis Kontinum Kepercayaan

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap enam pertanyaan adalah $5 \times 500 = 2500$. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2137 atau 85,5% dari skor ideal yaitu 2500. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa responden memiliki respon yang sangat baik atau positif terhadap Kepercayaan Rumah Sakit.

Tanggapan Responden Mengani Variabel Komitmen (X₂)

Komitmen memiliki tiga (3) indikator yang dituangkan dalam bentuk pernyataan. Berikut merupakan tanggapan responden mengenai Komitmen terhadap Rumah Sakit.

Tabel 3 Analisis Deskriptif Komitmen

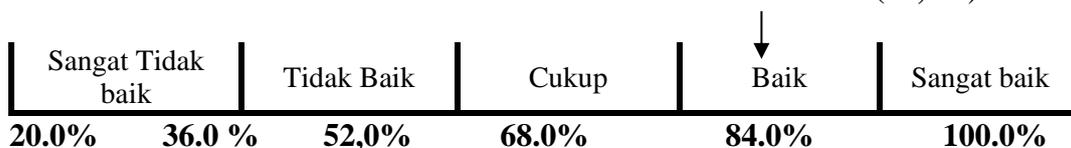
No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Pasien RSGMP UNJANI	32	62	6	0	0	100	426	500
		32.0%	62.0%	6.0%	0.0%	0.0%		85.2%	

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
	merasa beruntung jika memilih perawatan gigi di RSGMP UNJANI								
2	Pasien RSGMP UNJANI selalu datang jika RSGMP UNJANI meminta untuk kontrol gigi	20	73	4	3	0	100	410	500
		20.0%	73.0%	4.0%	3.0%	0.0%		82.0%	
3	Pasien RSGMP UNJANI memiliki keinginan untuk tetap merawat gigi karena percaya terhadap misi yang dijalankan RSGMP UNJANI	33	56	11	0	0	100	422	500
		33.0%	56.0%	11.0%	0.0%	0.0%		84.4%	
Total Komitmen								1258	
Persentase								83.9%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Komitmen. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Komitmen adalah 1258 dengan persentase 83,9%. Persentase skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan pada poin sebelumnya.

(83,9%)



Gambar 2 Garis Kontinum Komitmen

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap enam pertanyaan adalah $3 \times 500 = 1500$. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1258 atau 83,9% dari skor ideal yaitu 1500. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa responden memiliki respon yang baik atau positif terhadap Komitmen pada rumah sakit.

Tanggapan Responden Mengeni Variabel Citra Rumah Sakit (Y)

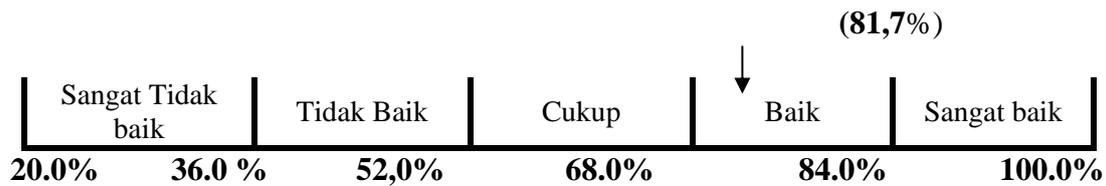
Citra Rumah Sakit memiliki empat (4) indikator yang dituangkan dalam bentuk pernyataan. Berikut merupakan tanggapan responden mengenai Citra Rumah Sakit.

Tabel 4 Analisis Deskriptif Citra Rumah Sakit

No	Pernyataan	Skor Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	RSGMP UNJANI mampu menepati janji perawatan sesuai dengan yang dijanjikan	38	38	24	0	0	100	414	500
		38.0%	38.0%	24.0%	0.0%	0.0%		82.8%	
2	Semua staff RSGMP UNJANI berperilaku sesuai etika	36	49	7	8	0	100	413	500
		36.0%	49.0%	7.0%	8.0%	0.0%		82.6%	
3	Semua staff RSGMP UNJANI berperilaku jujur	41	47	6	6	0	100	423	500
		41.0%	47.0%	6.0%	6.0%	0.0%		84.6%	
4	RSGMP UNJANI mampu memberikan perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan pasien	22	52	14	12	0	100	384	500
		22.0%	52.0%	14.0%	12.0%	0.0%		76.8%	
Total Kepercayaan								1634	
Persentase								81.7%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Citra Rumah Sakit. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Citra Rumah Sakit adalah 1634 dengan persentase 81,7%. Persentase skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan pada poin sebelumnya.



Gambar 3 Garis Kontinum Citra Rumah Sakit

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap empat pertanyaan adalah $4 \times 500 = 2000$. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1634 atau 81,7% dari skor ideal yaitu 2000. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa responden memiliki respon yang baik atau positif terhadap Citra Rumah Sakit.

Analisis Regresi Berganda

Metode analisis verifikatif yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression*). Regresi berganda digunakan untuk mencari pengaruh variabel bebas terhadap terikat secara langsung. Sebelum melakukan analisis regresi berganda, pertama-tama akan di hitung uji asumsi klasik dengan tujuan agar persamaan yang dihasilkan adalah persamaan yang baik dan tidak bias.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai berikut.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *bebas*, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Salah satu cara untuk mendeteksi model regresi berdistribusi normal atau tidak, digunakan uji kolmogorov-smirnov, dengan ketentuan data berdistribusi normal jika nilai *asym.sig* memiliki nilai yang lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5 Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.42340472	
Most Extreme Differences	Absolute	.103	
	Positive	.103	
	Negative	-.101	
Test Statistic		.103	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.222 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.211
		Upper Bound	.233

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Lampiran SPSS 2020

Analisis kenormalan berdasarkan uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai *asym.sig* sebesar 0.222 dan nilai ini lebih besar dari 0.05. Dengan demikian maka model regresi memiliki distribusi yang normal.

b) Uji Multikolinieritas

Pengujian Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas.

Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinier. Uji multikolinieritas dengan melalui TOL (tolerance) dan *variance inflation factor* (VIF) statistik menurut Suliyanto (2011:90) uji multikolinieritas dengan melihat TOL (tolerance) dan *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Untuk hasil pengujian multikolinieritas, dapat dilihat dari tabel 4.5 berikut.

Tabel 6 Tabel Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kepercayaan	0.552	1.810
Komitmen	0.552	1.810

a. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

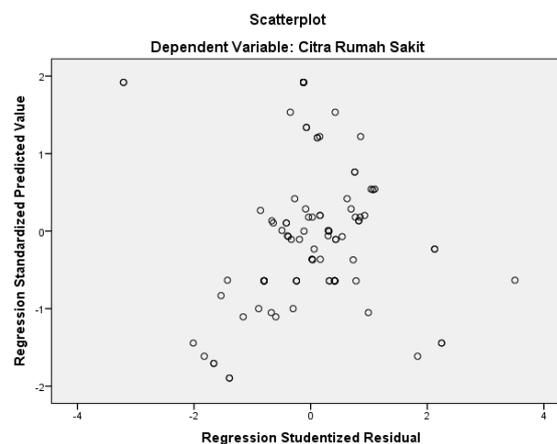
Sumber : Lampiran SPSS 2020

Pada tabel diatas terlihat nilai *tolerance* berada diatas 0.10 dan nilai VIF (*variance inflation factors*) berada di bawah 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan, atau yang lain. Bila varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatter plot. Ketentuannya adalah jika titik-titik berada di atas dan di bawah titik nol maka tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.



Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Lampiran SPSS 2020

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *scatter plot*, dapat dilihat bahwa titik-titik berada menyebar di atas dan di bawah titik nol dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Sehingga dengan demikian tidak ada masalah heteroskedastitas dalam model regresi. Dengan kata lain, data memiliki varians yang homogen. Seluruh uji asumsi klasik sudah terpenuhi sehingga analisis regresi berganda dapat dilanjutkan karena sudah didapat bahwa tidak terdapat pelanggaran asumsi klasik.

Persamaan Regresi Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh Kepercayaan (X_1), Komitmen (X_2) Terhadap Citra Rumah Sakit (Y) secara langsung. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut :

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

Dimana :

- Y = Citra Rumah Sakit
- X_1 = Kepercayaan
- X_2 = Komitmen
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- e = error model

Tabel berikut merupakan hasil perhitungan analisis regresi berganda menggunakan software SPSS v23.0:

Tabel 7 Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	-0.490	0.237		-2.073	0.041	
	Kepercayaan	0.550	0.090	0.487	6.125	0.000	0.756
	Komitmen	0.455	0.090	0.402	5.056	0.000	0.728

a. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

Sumber : Lampiran SPSS 2020

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel analisis regresi, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,490 + 0,550 X_1 + 0,455 X_2 + e$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan Citra Rumah Sakit. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kepercayaan (X_1) dengan Citra Rumah Sakit (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,550 mengandung arti untuk setiap peningkatan Kepercayaan (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Citra Rumah Sakit (Y) sebesar 0,550 satuan.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Komitmen (X_2) dengan Citra Rumah Sakit (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,455 mengandung arti untuk setiap perbaikan Komitmen (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Citra Rumah Sakit (Y) sebesar 0,455 satuan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah Kepercayaan dan Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Citra Rumah Sakit baik secara parsial maupun secara simultan. Maka pada pengujian hipotesis ini digunakan dua hipotesis yaitu uji hipotesis parsial dan uji hipotesis simultan.

1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pada hipotesis parsial, digunakan uji t untuk menguji apakah secara sendiri-sendiri apakah variabel Kepercayaan dan Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Citra Rumah Sakit.

a. Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit

Analisis pengaruh variabel Kepercayaan (X_1) terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan (Y) diperoleh hasil berdasarkan output IBM SPSS v23.0. Berikut adalah hasil analisis pengaruh Kepercayaan (X_1) terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan (Y).

Tabel 8 Uji t Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero-order
1	(Constant)	-0.490	0.237		-2.073	0.041	
	Kepercayaan	0.550	0.090	0.487	6.125	0.000	0.756
	Komitmen	0.455	0.090	0.402	5.056	0.000	0.728

a. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

Sumber : Lampiran SPSS 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa arah hubungan Kepercayaan dengan Citra Rumah Sakit adalah positif (nilai koefisien Kepercayaan pada kolom B), disana tertulis 0,550 artinya ketika ada peningkatan Kepercayaan maka akan meningkatkan Citra Rumah Sakit.

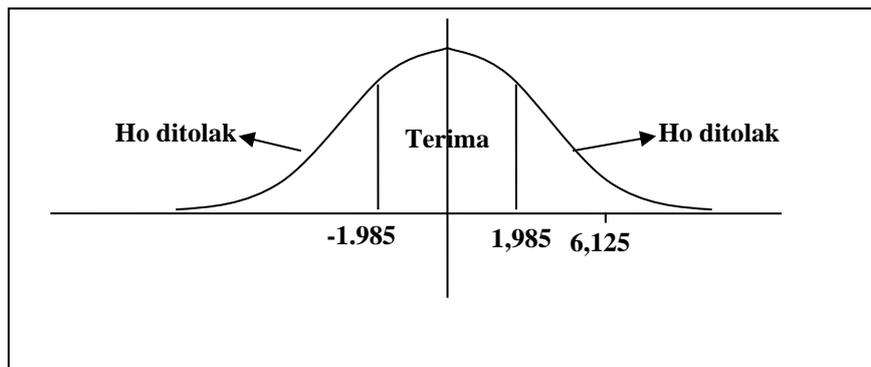
Kemudian penulis melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t yang memiliki ketentuan sebagai berikut.

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ada pada daerah penolakan, berarti H_a diterima atau ada pengaruh.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ada pada daerah penerimaan, berarti H_a ditolak atau tidak ada pengaruh.

Hipotesis 1:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit

H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit



Gambar 5 Uji Hipotesis Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan sebelumnya, dimana diperoleh t-hitung sebesar 6,125 dan derajat bebas (n-k-1) atau 100-2-1 = 97 diperoleh angka t tabel 1,985 sehingga t-hitung > t-tabel. Artinya H₀ ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit secara parsial. (Hipotesis 1 diterima)

b. Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

Analisis pengaruh variabel Komitmen (X₂) terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan (Y) diperoleh hasil berdasarkan output IBM SPSS v23.0. Berikut adalah hasil analisis pengaruh Komitmen (X₂) terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan (Y).

Tabel 9 Uji t Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
	B	Std. Error	Beta			Zero-order
1 (Constant)	-0.490	0.237		-2.073	0.041	
Kepercayaan	0.550	0.090	0.487	6.125	0.000	0.756
Komitmen	0.455	0.090	0.402	5.056	0.000	0.728

a. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

Sumber : Lampiran SPSS 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa arah hubungan Komitmen dengan Citra Rumah Sakit adalah positif (nilai koefisien Komitmen pada kolom B), disana tertulis 0,455 artinya ketika Persepsi terhadap Harga semakin baik maka akan meningkatkan Citra Rumah Sakit.

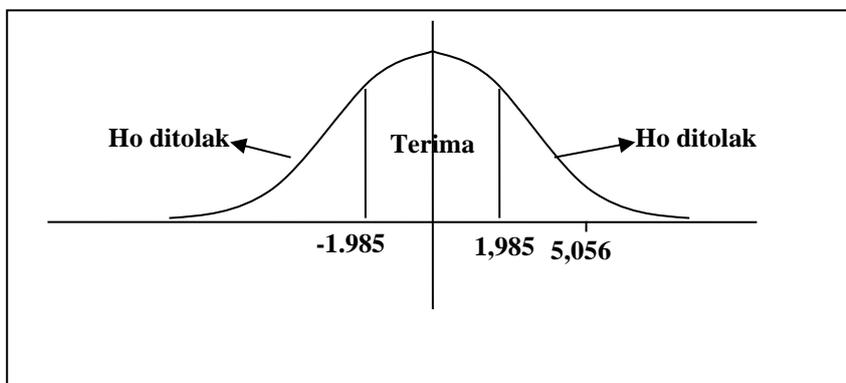
Kemudian penulis melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t yang memiliki ketentuan sebagai berikut.

- Jika t hitung > t tabel maka H₀ ada pada daerah penolakan, berarti H_a diterima atau ada pengaruh.
- Jika t hitung < t tabel maka H₀ ada pada daerah penerimaan, berarti H_a ditolak atau tidak ada pengaruh.

Hipotesis 2:

H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh signifikan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

H_{a2} : Terdapat pengaruh signifikan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit



Gambar 6 Uji Hipotesis Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan sebelumnya, dimana diperoleh t-hitung sebesar 5,056 dan derajat bebas (n-k-1) atau 100-2-1 = 97 diperoleh angka t tabel 1,985, sehingga t-hitung > t-tabel. Artinya H₀ ditolak dan H_a diterima, maka terdapat

pengaruh signifikan antara Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit secara parsial. (Hipotesis 2 diterima)

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 23.0, untuk mengetahui apakah variabel Kepercayaan dan Komitmen berpengaruh terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan secara bersama-sama atau simultan. Adapun teknik mendapatkan hasil perhitungan yaitu menggunakan uji simultan (*F-test*) dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 10 Uji Hipotesis Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.617	2	17.308	94.598	0.000 ^b
	Residual	17.748	97	.183		
	Total	52.365	99			

a. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

b. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepercayaan

Sumber : Lampiran SPSS 2020

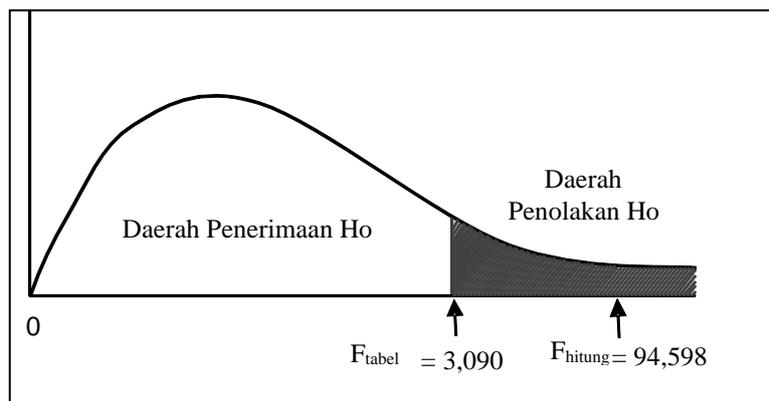
Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai F-hitung 94,598 dan kemudian nilai signifikansi (sig.0,000), jika dibandingkan antara nilai signifikansi (sig) dengan nilai alpha ($\alpha = 0.05$), maka nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan nilai alpha, artinya variabel Kepercayaan dan Komitmen memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Citra Rumah Sakit. Kemudian penulis melakukan uji hipotesis dengan uji F, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika F-hitung > F-tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit.
- Jika F-hitung < F-tabel maka H_0 ditolak dan H_a ditolak yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit.

Hipotesis 3:

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh signifikan Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit.

H_{a3} : Terdapat pengaruh signifikan Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit.



Gambar 7 Uji Hipotesis Simultan

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan di atas, dimana diperoleh F-hitung sebesar 94,598 dan derajat bebas ($n-k-1$) atau $100-2-1=97$ diperoleh angka F-tabel sebesar 3,090 sedangkan F-hitung sebesar 94,598, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya H_0 ditolak dan

H_a diterima maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit. (Hipotesis 3 Diterima)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (kontribusi) besaran pengaruh dari Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 11 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.813 ^a	0.661	0.654	0.42775

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Citra Rumah Sakit

Sumber : Lampiran Output SPSS

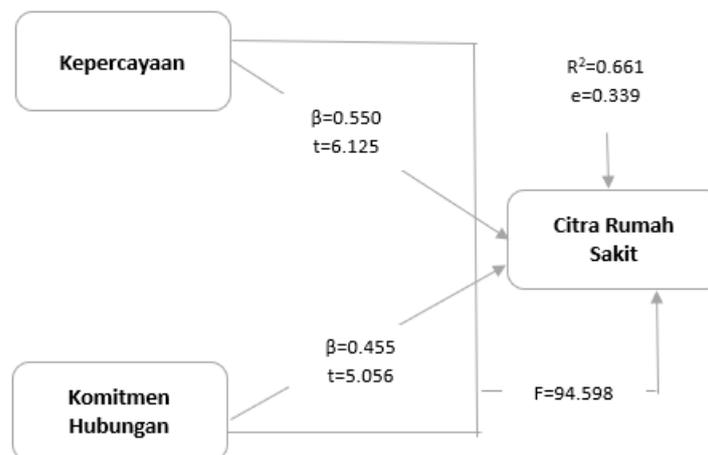
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi simultan adalah sebesar 0,813 kemudian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,661. Artinya ada pengaruh antara variabel Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit sebesar 66,1% sedangkan sisanya 33,9% merupakan pengaruh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Kemudian untuk menjawab rumusan masalah mengenai besaran pengaruh dari Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit maka dilakukan perhitungan besaran pengaruh parsial sebagai berikut.

Tabel 12 Besaran Pengaruh Parsial

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Correlations Zero Order	Total Pengaruh	Total Pengaruh (%)
X1	0.487	0.756	0.368	36.8%
X2	0.402	0.728	0.293	29.3%
Total Pengaruh (R^2)			0.661	66.1%

Besar pengaruh Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit adalah sebesar 36,8% dan besar pengaruh Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit adalah sebesar 29,3%. Sehingga apabila dijumlahkan maka total pengaruh menjadi 66,1% (R^2 = koefisien determinasi)



Gambar 8 Model Akhir Regresi Berganda

Berdasarkan uraian di atas dapat dibuat kesimpulan uji hipotesis yang dijabarkan sebagai berikut :

H_1 : Hipotesis pertama dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit.

H2 : Hipotesis ketiga dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

H3 : Hipotesis ketiga dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit Karyawan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan percaya pada rumah sakit, tetapi ada sedikit responden yang menyatakan sebaliknya. Meskipun sedikit, hal ini dapat menjadi *world of mouth* yang negatif. Kepercayaan merupakan kebaikan dan menjadi dasar untuk kerjasama di masa depan. Pelanggan yang tidak percaya akan mempengaruhi citra rumah sakit, pelanggan akan mengeluh dan melakukan *world of mouth* yang negatif, sehingga hubungan antara pelanggan dan rumah sakit menjadi lemah. Oleh karena itu, pelanggan yang belum percaya harus menjadi perhatian rumah sakit.

Sebagian besar responden menyatakan memiliki komitmen yang cukup baik dengan rumah sakit. Namun demikian, masih ada responden yang menyatakan komitmen rendah. Responden merasa kurang diperhatikan dan tidak ada hubungan yang erat dengan rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit harus memperhatikan komitmen dengan pelanggan untuk lebih baik, menyatakan bahwa untuk mencapai kepercayaan dan komitmen, dokter dan rumah sakit perlu membangun hubungan yang memenuhi harapan pasien, mendukung dan secara aktif melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan. Suksesnya pemasaran sangat dipengaruhi komitmen, caranya dengan mempererat hubungan antara pasien dengan rumah sakit melalui tenaga medis.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra rumah sakit. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Amin, et al (2013), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara citra dengan kepercayaan pelanggan. Citra rumah sakit yang kuat diperoleh ketika pelanggan mendapatkan nilai tertinggi dari layanan. Pelanggan yang puas akan memiliki kepercayaan, meningkatkan komitmen dan citra terhadap rumah sakit. Ketika pelanggan tidak percaya pada rumah sakit, maka komitmen antara pelanggan dan rumah sakit akan lemah dan dapat putus. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Kim, et al (2008), yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Keselematan dan kesembuhan adalah prioritas pelanggan dalam memilih layanan kesehatan. Hal ini dipengaruhi oleh kecepatan respon dari tenaga medis dan perawat, kesesuaian tindakan tenaga medis dan perawat, serta kualitas layanan yang baik. Hal tersebut bila dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur operasional di rumah sakit sehingga keselamatan dan kesembuhan pasien dapat tercapai, maka citra rumah sakit akan menjadi baik. Kepercayaan dalam konteks kesehatan dihubungkan dengan keselamatan pasien.

Pengaruh Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen rumah sakit dan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra rumah sakit. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Kim, et al(2008), yang menyatakan bahwa Komitmen memiliki pengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Komitmen yang baik akan meningkatkan citra rumah sakit karena komitmen membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dekat dengan rumah sakit. Kedekatan akan dapat membuat pelanggan terlibat dan mempunyai hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Montagnone (1999) menyatakan bahwa untuk mencapai kepercayaan dan kepuasan pelanggan, rumah sakit perlu membangun hubungan yang memenuhi harapan pelanggan dengan cara melibatkan pelanggan dalam pengambilan keputusan.

Pada penelitian ini komitmen rumah sakit dengan pelanggannya telah berjalan dengan baik, sehingga citra rumah sakit akan menjadi meningkat. Komitmen merupakan prediktor

terkuat dari keputusan sukarela pelanggan dalam sebuah hubungan dengan rumah sakit. Komitmen merupakan karakteristik kunci pemasaran yang sukses.

Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Hal tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan dan komitmen terhadap citra rumah sakit. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum citra rumah sakit dipengaruhi oleh kepercayaan dan komitmen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Amin (2013), yang menyatakan bahwa ketika pelanggan puas, akan memiliki kepercayaan, meningkatkan komitmen dan hubungan dengan organisasi, sehingga akan menimbulkan citra yang baik bagi organisasi. Layanan rumah sakit yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan yang puas akan percaya pada rumah sakit. Rumah sakit akan menjadi pilihan utama pelanggan karena rumah sakit dipercaya dapat memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang telah memberikan kepercayaan kepada rumah sakit akan mudah sekali diajak kerjasama, apalagi pelanggan dilibatkan dalam mengambil keputusan tentang kesehatannya.

Hal ini akan meningkatkan komitmen antara rumah sakit dengan pelanggan. Pelanggan yang percaya akan merasa memiliki ikatan batin yang kuat dengan rumah sakit, sehingga pelanggan akan datang kembali bila membutuhkan layanan kesehatan. Rumah sakit yang demikian akan mendapatkan citra yang baik di masyarakat sekitarnya, karena telah berhasil merebut hati pelanggannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Kim, et al. (2008), yang menyatakan bahwa kepercayaan dalam konteks layanan kesehatan dapat menciptakan lingkaran pertukaran yang baik dimana rumah sakit dapat memberikan perawatan yang lebih baik untuk pelanggan, pelanggan merasa puas, jumlah pelanggan akan meningkat, dan pelanggan akan mendatangkan manfaat bagi rumah sakit. Jika kepercayaan terbentuk, hubungan antara rumah sakit dan pelanggan akan memiliki potensi untuk saling mendatangkan manfaat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kim, et al (2008), bahwa kepercayaan, kepuasan pelanggan dan komitmen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap citra rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan Komitmen berpengaruh pada citra rumah sakit. Seluruh faktor tersebut harus mendapatkan perhatian dari rumah sakit dalam membentuk citra positif.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kepercayaan mempengaruhi citra rumah sakit. Pelanggan yang telah memberikan kepercayaan kepada rumah sakit akan mudah diajak bekerjasama untuk membina hubungan yang lebih baik. Pelanggan akan melakukan *word of mouth* positif kepada orang-orang di sekitarnya, sehingga rumah sakit akan mendapatkan citra yang baik di mata pelanggan dan masyarakat. Citra yang baik akan mendatangkan manfaat yang panjang bagi rumah sakit hingga masa yang akan datang. Oleh karena itu rumah sakit harus mempertahankan kepercayaan pelanggannya.

Komitmen mempengaruhi citra rumah sakit. Rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan komitmen dengan pelanggannya. Komitmen rumah sakit dengan pelanggan akan terjalin dengan baik, akan bermanfaat pelanggan merasa diperhatikan dan ada kedekatan dengan rumah sakit, sehingga dapat terbentuk *word of mouth* yang positif dari pelanggan, dan citra rumah sakit akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis perhitungan dan pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan pasien terhadap layanan jasa kesehatan di RSGMP UNJANI Cimahi memiliki kategori yang sangat baik.

2. Komitmen pasien terhadap layanan jasa kesehatan di RSGMP UNJANI Cimahi memiliki kategori yang baik.
3. Citra Rumah Sakit menurut pasien di RSGMP UNJANI Cimahi memiliki kategori yang baik.
4. Kepercayaan dan Komitmen memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara parsial. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang menunjukkan nilai lebih besar dari t-tabel dan juga f-tabel.

Saran

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kondisi kepercayaan terhadap citra rumah sakit baik. Bila kepercayaan terhadap citra rumah sakit kurang baik, maka rumah sakit harus berupaya keras untuk meningkatkan kepercayaan pasien. Rumah sakit diharapkan memperhatikan responden yang menyatakan tidak percaya pada rumah sakit yang mereka pilih, misalnya dengan meningkatkan respon tenaga medis dan perawat terhadap pelanggan, serta meningkatkan kualitas tindakan medis dan perawat sesuai harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa komitmen rumah sakit dan pelanggan baik. Bila Komitmen kurang baik, maka rumah sakit harus berupaya keras untuk meningkatkannya. Responden yang menyatakan tidak memiliki komitmen dengan rumah sakit jumlahnya sedikit, tetapi hal tersebut idealnya harus ditingkatkan untuk lebih meningkatkan komitmen antara pelanggan dan rumah sakit, agar citra rumah sakit menjadi meningkat dan mendatangkan manfaat di masa yang akan datang.

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan memperpanjang waktu pengambilan sampel dan memperbanyak jumlah sampel, sehingga hasil penelitian akan dapat menggambarkan keadaan yang lebih mendekati kenyataan. Penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan menambah lokasi pengambilan sampel, yaitu di RSGMP seluruh kota Bandung dan Cimahi, atau bahkan RSGMP seluruh Jawa Barat. Penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang mendukung citra rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma B, Riduwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Alrubaiee, L. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol.3. No.1. Published by Canadian Center of Science and Education.
- Amin, et al. 2013. *Contrasting the Drivers of Customer Satisfaction on Image, Trust, and Loyalty of Muslim and Non-Muslim Customers in Malaysia*. International Journal of Bank Marketing. Vol.31. No.2. pp. 79-97.
- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi cetakan ke 12. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ayu M. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Program Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Bachmann dan Zaheer, 2006. *The Handbook of Trust Research*, (Jakarta: Erlangga), 35.
- Budi, A. 2014. *Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen*. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol. 9(1);96-108.
- Chao W C. 2011. *The Impact of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty*, Journal Management.
- Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., 2005. "Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, 27.
- Dwyer, R. F., Schurr, P. H., & Oh, S, 2000. "Output sector munificence effects on the internal political economy of marketing channels", *Journal of Marketing Research*, No. 24, 347-358.
- Fasochah, 2013. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 13, 22.
- Fian J. A, Yuniati T. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas*

- Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5 (6).
- Gassenheimer, J.B. and Manolis, Chris, 2001. "The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust", *Journal Of managerial Issues* XIII, No.4, 418-435.
- Hayer BE. 2011. *Lessons in Loyalty*. *Quality Progress*. 44(3):24-31.
- Ishak A., Zhafitri L. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas; Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol . 15(1);55-66.
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM. Inovasi. dan Kepuasan Pelanggan*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Kaplan RM, Sacuzzo DP. 1993. *Psychological Testing Pinciples, Aplication, and Issue*. California. (106-123).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementrian Kesehatan Tahun 2015-2019.
- Kim K.H, et al. 2008. Brand Equity in Hospital Marketing. Elsevier Inc. *Journal of Business Research*, 61, 75-82.
- Kotler, Philip & Armstrong Gary. 2014. *Prinsipprinsip Pemasaran*. Terjemahan oleh Bob Sabran. Edisi ke 14. Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran. Edisi ke 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran. Edisi ke 14. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Luo Z, Qu H. 2016. Guest Defined Hotel Service Quality and Its Impacts on Guest Loyalty. *Journal of Quality Assurance in Hospitally and Tourism*. 17(3):311-332.
- Malkin, Jain. 2002. *Medical and Dental Space Planning*. New York: John Wiley & Sons.
- Masitoh M. R., Widikusyanto M. J. 2017. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Pada Niat Beli Ulang Secara Online. *Jurnal Sains Manajemen*. Vol. 3(1).
- McKnight et al., 2002. "The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model", *Jurnal sistem strategi informasi*, 11.
- Moliner M. A. 2009. Loyalty, Perceived Value and Relationship Quality in Healthcare Services. *Journal of service management*. Vol. 20(1); 76-97.
- Montaglione, C.J. 1999. The Physician-Patient Relationship: Cornetstone od Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Management Care Quality*. Vol.7.(3):5-21.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*. Vol. 58;20-38.
- Muchlis M. 2013. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Hubungan terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11(3). Malang.
- Muslim S. R, Prijadi R, Mastutie F. 2016. *Rumah Sakit Gigi dan Mulut Di Manado (Holistic Medicine)*. *Jurnal Arsitektur;Manado*.
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurdilek. 2011. Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 1.
- Pahlevi, R. 2014. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Green Product. FEB Universitas Bengkulu.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- PikiranRakyat.(<http://www.pikiranrakyat.com/pendidikan/2014/04/24/279038/unjani-dirikan-rs-gigi-dan-mulut-pendidikan> diunduh pada tanggal 12 April 2018).
- Rosdakarya, Bandung, h. 327.
- Sherren dan Hartiwi Prabowo, 2012 .*"Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap KepercayaanPelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang"*. (Thesis Binus Jakarta), 45
- Sibarani T. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan dan Citra Merek Pada Loyalitas Pasien, Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediiasi (Studi Di Bangsal VIP Rumah Sakit Prof. Dr. R Soeharso Di Surakarta). *Proceeding National Conference on Applied Business*.
- Sitepu, Nirwana. 1994. *Path Analysis (Analisis Jalur)*. Diktat Kuliah Unit Pelayanan Teknis Jurusan

- Statistika FMIPA Unpad. Bandung..
- Soetomo, Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial, Sosiatri, Ilmu, dan Metode, (Yogyakarta: Aditya Media, 2002), 45.
- Sudhir, Reddy. 2011. Promotion Practices in Service Industry. *Tecnia Journal of Management Studies*, Vol. 5.(2). Delhi.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan. Ed. 16. Bandung: Alfabeta..
- Sunarto. 2004. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta.
- Sutisna. 2010. Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, PT Remaja
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran jasa, Malang, Jawa Timur – Indonesia: Penerbit Baymedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2015 . Brand Management & Strategy. Yogyakarta : Andi.
- Valette-Florence, R., I. Becheur and, P. Valette-Florence. 2010. Understanding the Relationship between Readers and Press Title Brands: the Existence of Evaluative and Emotional Routes. diakses tanggal 4 Agustus 2011 di http://www.irege.univsavoie.fr/adminfiles/publi_contenu541528_07_10-30.
- Website UNJANI. (<http://www.unjani.ac.id/berita-482-peresmian--rsgmp-unjani-dan-stmik-achmad-yani-jogjakarta.html> diunduh pada tanggal 12 April 2018).
- Wibowo, Prilaku Dalam Organisasi, (Jakarta: Rajawali Perss, 2013), h. 57
- Wu C. 2011. The Impact of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty, *Journal of Business Management*002E
- Zucker. 2013. Kepercayaan Kosumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01.