

**DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BEROBAT DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus di Kabupaten Indragiri Hulu)**

Riswidianoro¹, Muji Gunarto², Joko Rizkie Widokarti³

^{1,3}Universitas Terbuka, Indonesia

²Universitas Bina Dharma, Indonesia

E-mail : riswidianoro6@gmail.com, mgunarto@hotmail.com, jokorw@ecampus.ut.ac.id

ABSTRACT

Healthcare services are a basic need for the community, and in Indragiri Hulu Regency, there are interesting dynamics related to the competition among hospitals in attracting patients. RS Muizzah, which is a new hospital in this area, has achieved a very significant increase in patient visits compared to other hospitals. This success is believed to be due to several factors such as the new facilities and effective promotional strategies, especially through the use of social media to introduce services to the community. This phenomenon makes this research relevant in answering fundamental questions about the factors that influence patients' decisions in choosing a hospital. The quality of service and the reputation of the hospital built through electronic word of mouth become two factors that are relevant to be studied in depth. So that it can help hospitals improve their service quality and marketing strategies. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality and electronic word of mouth on the decision to choose a hospital for treatment. This research is a descriptive quantitative explanatory study aimed at gaining an understanding of a phenomenon using survey methods with questionnaires as data collection tools and observations as the main instrument conducted on patients in 4 hospitals in Indragiri Hulu district with a population of 59,105. The sample used consisted of 100 respondents. The independent variables in this study are service quality and electronic Word of Mouth, while the dependent variable is the decision to choose treatment at a hospital. The measurement of variables was conducted using a Likert scale. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis and path analysis method. From the research results, it was found that the decision-making process for choosing to seek treatment at the hospital in this study is positively and significantly influenced by service quality and e-WOM, with recommendations for improvement still identifying a lack of information about the availability of doctors and the promised service schedule. In addition, improvements in healthcare facilities and a quick and accurate response to patient complaints still need to be enhanced

Keywords : Service quality, electronic word of mouth, decision making.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, dan di Kabupaten Indragiri Hulu terdapat dinamika yang menarik terkait persaingan rumah sakit dalam menarik pasien. RS Muizzah, yang merupakan rumah sakit baru di wilayah ini dapat mencapai pertumbuhan kunjungan pasien yang sangat signifikan dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Keberhasilan ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor seperti fasilitas yang masih baru, dan strategi promosi yang efektif, terutama melalui penggunaan media sosial untuk memperkenalkan layanan kepada masyarakat. Fenomena ini menjadikan penelitian ini relevan dalam menjawab pertanyaan mendasar tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien memilih suatu RS. Kualitas layanan serta reputasi Rumah sakit yang dibangun melalui electronic word of mouth menjadi dua factor yang relevan untuk diteliti lebih dalam. Sehingga dapat membantu rumah sakit meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan electronic word of mouth terhadap Keputusan memilih berobat di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif eksplanatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang suatu fenomena dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan observasi sebagai instrumen utama yang dilakukan pada pasien di 4 rumah sakit yang ada di kabupaten Indragiri Hulu dengan populasi berjumlah 59.105. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan dan electronic Word of Mouth sedangkan variabel dependen adalah Keputusan memilih berobat di rumah sakit . Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisa regresi liner berganda dan analisa jalur. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa proses keputusan memilih berobat di rumah sakit pada penelitian ini dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan e-WOM dengan rekomendasi perbaikan masih ditemukannya kekurangan informasi tentang keberadaan dokter dan jadwal layanan yang dijanjikan. Selain itu, perbaikan sarana / fasilitas layanan kesehatan dan respon cepat dan tepat terhadap keluhan pasien yang masih perlu ditingkatkan

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Electronic word of mouth, Keputusan memilih.

PENDAHULUAN

Pentingnya aspek kesehatan bagi manusia semakin meningkatkan kesadaran mereka terhadap pentingnya menjaga kesehatan. Hal ini mendorong pertumbuhan fasilitas layanan kesehatan yang terus berkembang dengan berbagai inovasi dan fasilitas pendukung, sehingga menciptakan persaingan antar institusi layanan kesehatan (Andrianto, 2022). Agar rumah sakit mampu bertahan di tengah persaingan tersebut, diperlukan layanan yang kompetitif untuk memastikan kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam mempertahankan daya saing (Iswara et al., 2021). Kepuasan ini sering dikaitkan dengan kualitas layanan, yang menjadi elemen utama dalam memenangkan persaingan dengan kompetitor. Kualitas layanan berdampak pada reputasi di mata konsumen dan selanjutnya memengaruhi loyalitas mereka. Dalam layanan kesehatan, kualitas yang optimal sangat terkait dengan tingkat kepuasan pasien; sehingga layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga memperkuat loyalitas pasien (Indriani, 2023).

Citra rumah sakit pemerintah, seperti RSUD Indrasari Rengat, seringkali dipandang kurang memuaskan dibandingkan rumah sakit swasta. Berita terkait pelayanan yang kurang memadai di rumah sakit pemerintah sering muncul di media, menciptakan persepsi negatif dan e-WOM (Electronic Word of Mouth) negatif yang dapat berdampak pada penurunan jumlah pasien (Faza et al., 2022). E-WOM memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam menentukan keputusan untuk memilih layanan kesehatan di rumah sakit. E-WOM dapat meningkatkan rasa aman dan kepuasan konsumen terhadap pembelian layanan atau produk (Susilowati, 2021).

Studi yang melibatkan 540 pasien klinik di Vietnam menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien dan keputusan mereka untuk kembali berkunjung (Nguyen, 2021). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa kesehatan. Studi serupa di Argentina juga menunjukkan dampak signifikan kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang (Pighin et al., 2022). Penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien dan keputusan mereka dalam memilih layanan kesehatan. Namun, ada juga temuan yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak selalu berpengaruh pada niat kunjungan ulang dan WOM. Beberapa studi bahkan gagal menunjukkan peran kepuasan pasien sebagai variabel perantara atau intervening (Alretha, 2023).

Di Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau, terdapat empat rumah sakit yang dalam tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi jumlah kunjungan. RS Muizzah, yang baru berdiri, mengalami peningkatan

jumlah kunjungan hingga 49% dalam tiga tahun terakhir, sementara RS swasta lainnya, seperti RS Syafira, justru mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar -3% dalam periode yang sama. Dalam penelitian pendahuluan, penulis menemukan bahwa rumah sakit baru yang menawarkan fasilitas terbaru dan inovasi layanan cenderung menjadi pilihan utama bagi pasien, sedangkan rumah sakit dengan fasilitas lama yang tidak diperbarui dan kurangnya inovasi layanan semakin ditinggalkan oleh pasien.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan dan e-WOM terhadap keputusan memilih rumah sakit untuk berobat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan e-WOM terhadap keputusan pasien dalam memilih rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Teori Kualitas Layanan

Tjiptono sebagai dikutip dalam penelitian Manengal (2021) menyatakan bahwa “kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan erat dengan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan yang setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan”.

Pasuraman (dalam Dzikra, 2020) menyatakan bahwa terdapat lima faktor dominan atau lima 5 dimensi untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan, yaitu: 1). Bukti Fisik adalah segala bentuk fisik berwujud yang mencakup fasilitas, peralatan, personel, informasi, atau sarana komunikasi, 2). Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3). Daya Tanggap adalah keinginan karyawan untuk merespon dan memberikan pelayanan serta memenuhi keluhan dan harapan pelanggan, 4). Jaminan kemampuan untuk memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, dan keraguan serta kepastian, termasuk pengetahuan, kesopanan, dan perilaku pegawai yang dapat dipercaya, 4). Empati adalah kualitas dan kemampuan memberikan perhatian penuh kepada konsumen, mudah diakses, berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan individu.

2. Tinjauan Teori Electronic Word of Mouth (e-WOM)

Thurau menyatakan bahwa E-WOM (electronic word-of-mouth) adalah kemampuan individu atau bisnis untuk mengakses informasi melalui Internet, yang memungkinkan individu atau bisnis mengakses komentar positif atau negatif yang dibuat tentang suatu produk atau bisnis oleh konsumen aktual, potensial, atau masa lalu (Emeralda et al., 2020). Jika pengalaman menggunakan produk, merek, atau layanan dianggap menarik, pelanggan cenderung memberikan rekomendasi positif. WOM adalah cara

efektif bagi perusahaan untuk menjangkau pelanggan. Kemampuan WOM bergantung pada komunikasi dan kepercayaan antara individu, keluarga, teman, dan orang lain di jaringan sosial. E-WOM dipandang sebagai evolusi komunikasi interpersonal tradisional untuk era baru dunia maya. Berkat kekuatan inovasi, semakin banyak pembeli yang mencari informasi terpercaya tentang produk sebelum melakukan pembelian. (Emeralda et al., 2020).

Indikator E-WOM ada 4 menurut Thurau (dalam Soibala dan Bessie, 2020) yaitu 1) Platform assistance adalah kepercayaan pembeli pada tahap yang digunakan. 2). Concern for other consumers adalah keinginan tulus untuk memberikan rekomendasi kepada semua pembeli. 3) Extraversion / positive self-enhancement adalah keinginan pelanggan untuk berbagi pengalaman penggunaan guna meningkatkan citra diri intelektual pelanggan. 4). advice seeking yaitu rekomendasi dan saran dari berbagai pembeli.

3. Tinjauan Teori Keputusan memilih berobat di rumah sakit

Keputusan memilih berobat di rumah sakit melalui beberapa tahap, yaitu Mengidentifikasi kebutuhan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif kebutuhan, mengambil keputusan pembelian dan tindakan pasca pembelian. Model keputusan ini menjelaskan bahwa keputusan pembelian melibatkan enam aspek: keputusan produk, keputusan merek, keputusan penjual, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan strategi angsuran. (Emeralda et al., 2020).

Kotler dan Armstrong (dalam Susilowati, 2021) menyebutkan 4 indikator keputusan pembelian yaitu : Pemilihan produk/jasa, Pemilihan merek atau citra, Pilihan waktu dan Pemilihan metode pembayaran.

METODE PENELITIAN

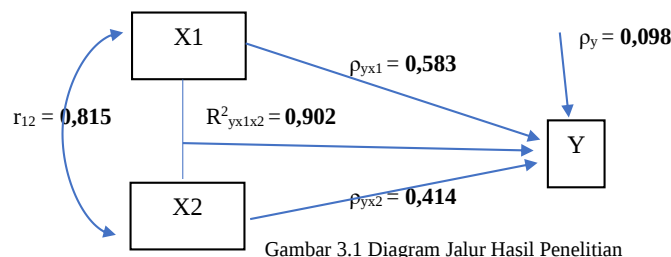
Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk

memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi yang ada, sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antar variabel melalui uji hipotesis dengan mengumpulkan data dari lapangan. Penelitian ini dilakukan di empat rumah sakit di Kabupaten Indragiri Hulu, yaitu RSUD Indrasari Rengat, RS Kasih Ibu Rengat, RS Safira, dan RS Muizzah. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mengunjungi Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan di empat rumah sakit tersebut selama periode Januari hingga Juli 2024, dengan total populasi sebanyak 59.105 pasien. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert yang menyediakan lima pilihan jawaban: (SS) sangat setuju, (S) setuju, (CS) cukup setuju, (TS) tidak setuju, dan (STS) sangat tidak setuju. Data yang diperoleh dari survei ini akan dianalisis menggunakan analisis regresi dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji efektivitasnya. Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara sekumpulan variabel sebagai penyebab dan variabel lain sebagai hasil. Uji analisis jalur ini dilakukan dengan metode perkalian koefisien regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, analisis jalur dan regresi digunakan untuk memahami bagaimana Kualitas Layanan (X1) dan Electronic Word of Mouth (eWOM) (X2) mempengaruhi Keputusan Memilih Rumah Sakit (Y), baik secara terpisah maupun bersama-sama. Analisis ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing faktor terhadap keputusan pasien dan seberapa banyak variasi keputusan tersebut dapat dijelaskan oleh kedua faktor utama ini. Diagram jalur yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Jalur Hasil Penelitian

Dari diagram jalur di atas, dapat dijelaskan bahwa baik variabel kualitas layanan maupun eWOM memiliki pengaruh positif yang langsung terhadap keputusan memilih rumah sakit. Kedua variabel ini juga saling berhubungan erat, sehingga rumah sakit dengan layanan berkualitas cenderung menerima ulasan positif di eWOM, dan sebaliknya.

Secara simultan, pengaruh kualitas layanan dan eWOM terhadap keputusan memilih rumah sakit mencapai 90,2%, yang menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan di empat rumah sakit di Kabupaten Indragiri Hulu berada pada kategori baik. Hal ini tercermin

dalam rasa percaya diri pasien terhadap profesionalitas staf medis serta tingkat empati tinggi yang dirasakan oleh pasien, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan mereka untuk memilih berobat di rumah sakit tersebut. Penemuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Lidya dan Endang (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit. Penelitian oleh Mutia dan Pujianto (2022) juga menyebutkan bahwa selain kualitas layanan, faktor-faktor lain seperti harga, lokasi rumah sakit, rujukan asuransi, serta reputasi juga dapat memengaruhi keputusan pasien. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa mayoritas responden menilai eWOM di rumah sakit di Kabupaten Indragiri Hulu berada pada kategori baik, khususnya terkait dengan kesediaan pasien untuk memberikan ulasan tentang layanan yang mereka terima di media sosial. Hal ini juga berpengaruh pada keputusan mereka dalam memilih rumah sakit untuk berobat. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Putri dan Sijabat (2021), yang menunjukkan bahwa eWOM berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan rumah sakit. Banyaknya ulasan positif di website dan media sosial rumah sakit akan mendorong pasien lain untuk memilih berobat di rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan electronic word of mouth (eWOM) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih berobat di rumah sakit, baik secara individual maupun bersamaan. Secara keseluruhan, kualitas layanan di keempat rumah sakit di Kabupaten Indragiri Hulu sebagian besar dinilai baik. Namun, masih banyak responden yang berpendapat bahwa sarana dan prasarana rumah sakit perlu ditingkatkan, khususnya peralatan medis yang digunakan untuk memberikan layanan medis kepada pasien.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa secara umum eWOM di keempat rumah sakit di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu juga dinilai baik. Namun, banyak responden yang merasa bahwa tampilan menu keluhan dan saran di platform media sosial rumah sakit kurang menarik, yang menyebabkan frekuensi pencarian saran dari pasien lain sebagai referensi menjadi rendah. Secara keseluruhan, proses keputusan memilih berobat di rumah sakit juga termasuk dalam kategori baik. Namun, mayoritas pasien pada tahap pengalaman saat ini merasa ada kekurangan informasi, baik mengenai keberadaan dokter maupun jadwal layanan yang dijanjikan. Selain itu, banyak responden yang menyarankan perlunya umpan balik dari rumah sakit terhadap keluhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alretha, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Tahun 2023 (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).
- Andrianto. (2022). Analisis Kinerja Keuangan dan Shari'ah Hospital Social Responsibility Sebagai Pilar dalam Pengembangan Tata Kelola Keuangan Berbasis Syariah Pada Rumah Sakit Persyarikatan Muhammadiyah Terakreditasi B Di Provinsi Jawa Timur (Analysis of Financial Performance and Shari'ah Hospital Social Responsibility as Pillars in the Development of Sharia-Based Financial Governance at the B Accredited Muhammadiyah Persyarikatan Hospital in East Java Province). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Emeralda, Jeni Wulandari, Diang Adistya, (2020). Analisis E-Trust, E Wom, dan E-Service Quality Dalam Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Perspektif Bisnis*. Vol.2 No.2 (63-75).
- Faza, L. A., Agustini, P. M., Maesaroh, S., Purnomo, A. C., & Nabila, E. A. (2022). Motives for purchase of skin care product users (phenomenology study on women in dki jakarta). *ADI Journal on Recent Innovation*, 3(2), 139-152.
- Indriani, Dian (2023). Pengaruh Word of Mouth dan Brand Image terhadap Keputusan Memilih Layanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin, *Jurnal Wardah : Jurnal dakwah dan kemasyarakatan*, 24(2). 75-91
- Iswara, Bunga Divi, & Rustam, Triana Ananda. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 8(2).
- Lydia, L. P., & Endang, E. M. S. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *Ikraith-Ekonomika*, 3(2), 64-73.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46.
- Mutia, M., & Pujianto, P. (2022). Application of The 7p Mix Marketing on Patient Satisfaction at Hospitals. *Malahayati Nursing Journal*, 4(9), 2270-2281.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient preference and adherence*, 2523-2538.
- Pighin, Massimo, Alvarez-Risco, Aldo, Del-Aguila-Arcentales, Shyla, RojasOsorio, Mercedes, & Yáñez, Jaime A. (2022). Factors of the Revisit Intention of Patients in the Primary Health Care System in Argentina. *Sustainability*, 14(20). 13021
- Putri, V. M., & Sijabat, R. (2021). Pengaruh Firm Generated Content, Electronic Word of Mouth, Celebrity Endorsement, Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Memilih Klinik Gigi. *Jurnal InterAct*, 10(1), 57-71.

- Soinbala, R., & Bessie, J. L. (2020). Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) Melalui Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Pembelian. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 1(1), 65-83.
- Susilowati, Linda (2021). Pengaruh E-Wom, E-Trust Dan E-Service Quality Islamic Terhadap Keputusan Pembelian Shopee (Studi Kasus Warga Kota Semarang), Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.