

Pengaruh *Functional Quality, Technical Quality, dan Relationship Quality Terhadap Word of Mouth* Pada Pasien Eka Hospital

**ANYSA PRATIWI RAMDANIA
INDONESIA BANKING SCHOOL**

ABSTRACT

This research is aimed to study empirically the effect of functional quality, technical quality, and relationship quality to words word of mouth. The company being research is Eka Hospital, the respondents are taken from the patient of Eka Hospital. The samples are obtained by using purposive sampling method, 102 people are used as the samples of this study. This statistic method used is multiple regression with initial test used is a test of normality, multiple regression analysis and classical assumption test. Hypothesis testing used t-statistics with 5% level of significant. The results of this research shows that functional quality has significant effect to word of mouth. Technical quality has significant effect to word of mouth where the technical quality variable has dominant effect to word of mouth. Relationship quality has significant effect to word of mouth.

Key words: *functional quality, technical quality, relationship quality, word of mouth*

PENDAHULUAN

Pada saat ini industri jasa berkembang dengan sangat pesat dan mengalami perubahan terus menerus. Para inovator terus-menerus meluncurkan cara-cara baru untuk memuaskan kebutuhan yang ada saat ini, karena banyaknya permintaan maupun penawaran. Berbagai industri jasa, mulai dari perbankan, asuransi, komunikasi, hingga transportasi memegang peranan yang sangat penting. Saat ini industri jasa di seluruh negara memiliki porsi yang cukup besar dari total kegiatan ekonomi secara keseluruhan, jumlahnya lebih dari 60 persen (Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2011).

Persaingan menjadi semakin ketat karena konsumen semakin pandai, bebas memilih dan bebas menciptakan fenomena *word of mouth*. Konsumen masa kini menjadi kebal dengan berbagai dramatisasi dan testimoni iklan. Konsumen di zaman ini lebih canggih dan lebih mampu memilih dari banyaknya aneka pilihan media yang menurut mereka paling tepat dan memiliki nilai kejujuran yang lebih tinggi.

Word of mouth menjadi media yang sangat penting dalam mengkomunikasikan produk atau jasa kepada dua atau lebih konsumen. *Word of mouth* antar konsumen yang muncul secara alami dan jujur merupakan efek yang diinginkan oleh perusahaan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *word of mouth* menjadi sangat penting karena mempunyai suatu efek, yaitu pengalaman bagi konsumen. *Word of mouth* membantu menarik pelanggan baru yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan jangka panjang (Hennig-Thurau et al., 2002 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011).

Berangkat dari pentingnya *word of mouth* bagi bisnis jasa, peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut faktor kualitas sebagai pendorong *word of mouth* pada konteks bisnis rumah sakit khususnya pada Eka Hospital. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *functional quality*, *technical quality*, dan *relationship quality* Terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital (suatu studi pada pasien Eka Hospital).**

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *functional quality* terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital.
2. Untuk mengetahui pengaruh *technical quality* terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital.
3. Untuk mengetahui pengaruh *relationship quality* terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital.
4. Untuk mengetahui penggerak dominan dari *word of mouth*.

Pemasaran Jasa

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Dipandang dari konteks globalisasi, pesatnya pertumbuhan bisnis jasa antar negara ditandai dengan meningkatnya intensitas pemasaran lintas negara serta terjadinya aliansi berbagai

penyedia jasa di dunia. Perkembangan tersebut pada akhirnya mampu memberikan tekanan yang kuat terhadap perombakan regulasi, khususnya pengenduran proteksi dan pemanfaatan teknologi baru yang secara langsung akan berdampak kepada menguatnya kompetisi dalam industri (Lovelock et al., 2011).

Word of Mouth

Dalam dunia bisnis *word of mouth* adalah tindakan konsumen memberikan informasi kepada konsumen lain dari seseorang kepada orang lain (antarpribadi) nonkomersial baik merek, produk, maupun jasa. *Word of mouth* marketing adalah upaya memberikan alasan agar orang berbicara tentang merek, produk, maupun jasa dan membuat berlangsungnya pembicaraan itu lebih mudah. Perusahaan memicu minat konsumen dengan cara yang menyebabkan konsumen berbagi pengalaman dengan orang lain. Agar prosesnya dapat berjalan dengan sempurna marketer perlu mencari orang-orang yang sangat terkesan dan sangat puas atau bahagia karena produk, atau jasa yang ia terima, orang semacam ini akan menjadi rekomen yang besar pengaruhnya terhadap orang lain (Hasan,2010).

Kualitas

Menurut Kotler (2004), kualitas adalah garansi terbaik yang kita miliki atas dukungan dari pelanggan, pertahanan kita yang terkuat dari persaingan asing, dan jalan satu-satunya menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkesinambungan. Menurut Gaspersz (2002), kualitas yaitu totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan.

Functional Quality

Menurut Supriyanto (2010), kualitas fungsional terkait dengan proses menyampaikan pelayanan (*how to deliver*), jadi kualitas demikian terkait dengan aspek komunikasi interpersonal. *Functional quality* berhubungan dengan proses yang terjadi di seluruh pertemuan pelayanan (Bell et al.,2005 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Pelanggan cenderung untuk berbicara tentang pengalaman mereka dan proses yang terjadi pada saat layanan berlangsung (Sandy, David, dan Dagger, 2011).

Technical Quality

Technical Quality mengacu pada hasil aktual yang dihasilkan dari pertemuan dengan penyedia layanan (Bell et al.,2005; Brady dan Cronin,2001; Sharma dan Petterson, 1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). *Technical quality* dapat dicontohkan dengan penerimaan saran yang bermanfaat dan dapat mengesankan pelanggan sehingga mengakibatkan pelanggan mengatakan kepada orang lain tentang pengalaman yang berkualitas tinggi (Bell et al,2005;. Ferguson et al,1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011).

Relationship Quality

Menurut Gronroos (2000), *Relationship Quality* yaitu dinamika pembentukan kualitas jangka panjang dalam relasi pelanggan berkelanjutan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Banyak perusahaan berfokus untuk membangun hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan positif *word of mouth* (Sandy, David, dan Dagger, 2011). Penelitian menyatakan bahwa hubungan yang baik antara pelanggan dan karyawan akan mengakibatkan positif *word of mouth* kepada pelanggan (Gremler et al.,2001 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Pelanggan yang merasa memiliki hubungan dengan dengan penyedia layanan akan lebih mendukung perusahaan dengan meningkatkan positif *word of mouth* (Griffin,1995; Reynolds dan Beatty,1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011).

Rerangka Konseptual

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *functional quality* efektif meningkatkan kualitas manajemen layanan, yang dapat dinilai melalui *word of mouth* pelanggan yang meningkat (Ferguson et al.,1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Pelanggan cenderung untuk berbicara tentang pengalaman mereka dan proses yang terjadi pada saat layanan berlangsung (Sandy, David, dan Dagger, 2011). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *functional quality* positif berhubungan dengan hasil relasional seperti kepuasan dan komitmen secara keseluruhan untuk perusahaan (Ceceres dan Paparoidamis,2007; Sweeney dan Webb, 2007 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Oleh karena itu, saya berhipotesis bahwa :

H1: Ada pengaruh yang signifikan antara functional quality terhadap word of mouth pada pasien Eka Hospital.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pelanggan dari pelayanan yang bagus itu positif berhubungan dengan *word of mouth* (Soderlund, 2002 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). *Technical quality* dapat dicontohkan dengan penerimaan saran yang bermanfaat dan dapat mengesankan pelanggan sehingga mengakibatkan pelanggan mengatakan kepada orang lain tentang pengalaman yang berkualitas tinggi (Bell *et al*,2005;. Ferguson *et al*,1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Oleh karena itu, saya berhipotesis bahwa :

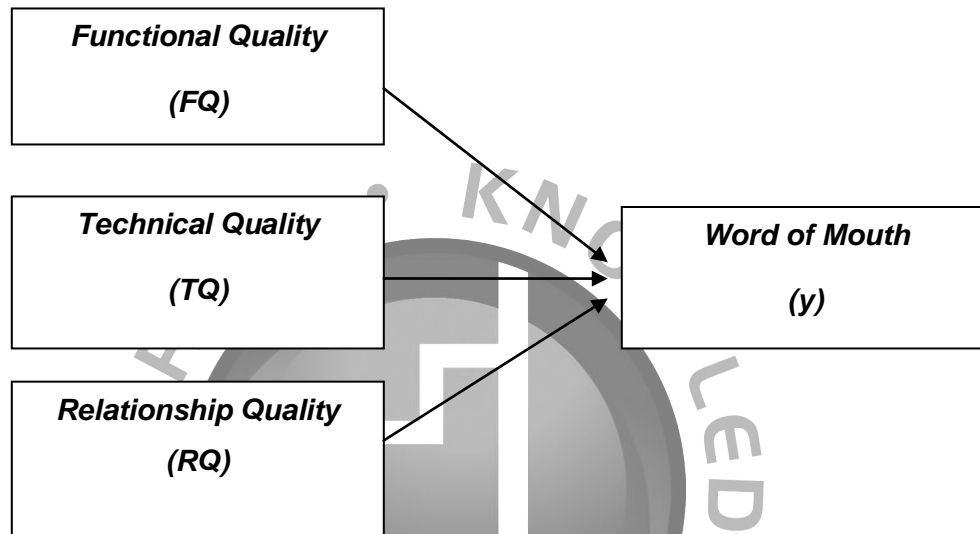
H2 : Ada pengaruh antara *technical quality* terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital.

Banyak perusahaan berfokus untuk membangun hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan positif *word of mouth* (Sandy, David, dan Dagger, 2011). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa hubungan yang baik antara pelanggan dan karyawan akan mengakibatkan positif *word of mouth* kepada pelanggan (Gremier *et al*.,2001 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Pelanggan yang merasa memiliki hubungan dengan dengan penyedia layanan akan lebih mendukung perusahaan dengan meningkatkan positif *word of mouth* (Griffin,1995; Reynolds dan Beatty,1999 dalam Sandy, David, dan Dagger, 2011). Oleh karena itu, saya berhipotesis bahwa :

H3 : Ada pengaruh antara *relationship quality* terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital.

Model Penelitian

Service and Relationship Quality (X)



Gambar 1. Model dari *Service and Relationship Quality* dan *Word of Mouth*

Diadopsi dari : Sandy, David, Dagger, 2011

METODOLOGI PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang *functional quality*, *technical quality*, dan *relationship quality* dan pengaruhnya terhadap *word of mouth*. Adapun yang menjadi obyek penelitian dalam skripsi ini adalah Eka *Hospital* BSD dengan subyek penelitiannya adalah pasien Eka *Hospital* BSD.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Malhotra, 2007). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu periset menggunakan persyaratan lebih ketat dalam menentukan jumlah, kriteria, dan kemudahan pengambilan sampel (Ariestonandri, 2006). Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah pasien Eka *Hospital* BSD.

Menurut Santoso (2001), batasan jumlah sampel yang diambil dari seluruh populasi adalah sebanyak lima sampai dengan sepuluh kali jumlah indikator dari variabel bebas yang diteliti. Penelitian ini tidak diketahui dengan pasti jumlahnya serta dikarenakan keterbatasan waktu, maka jumlah sampel yang akan digunakan oleh peneliti berdasarkan kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = 6 \times I \Rightarrow 6 \times 17 = 102$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

I = Jumlah indikator variabel bebas yang diteliti

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa ukuran pengambilan sampel yang relevan sebagai responden penelitian untuk mewakili populasi pasien Eka *Hospital* sebanyak 102 sampel. Berdasarkan jumlah ini, penyebaran kuesioner akan dilakukan pada 102 responden pasien Eka *Hospital*.

Definisi Operasional Variabel *Functional Quality*, *Technical Quality*, dan *Relationship Quality* Terhadap *Word of Mouth* pada pasien Eka Hospital BSD

Variabel	Deskriptif	Indikator	Indikator	Skala Pengukuran
Functional Quality (FQ)	<i>Functional Quality</i> mengacu pada proses inti layanan dan interaksi yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan (Bell <i>et al.</i> ,2005) dalam (Sandy, David, dan Dagger,2011).	1. Eka Hospital sopan dalam memberikan layanan.	FQ ₁	Likert 1-7
		2. Eka Hospital sangat membantu saya.	FQ ₂	Likert 1-7
		3. Eka Hospital memberikan saya perhatian khusus.	FQ ₃	Likert 1-7
		4. Eka Hospital memberikan pelayanan secara tepat.	FQ ₄	Likert 1-7
		5. Eka Hospital memberikan perhatian individual. Sumber : (Sandy, David, dan Dagger, 2011)	FQ ₅	Likert 1-7

Variabel	Deskriptif	Indikator	Indikator	Skala Pengukuran
Technical Quality (TQ)	<p><i>Technical Quality</i> mengacu pada hasil aktual yang dihasilkan dari pertemuan dengan penyedia layanan (Bell <i>et al.</i>,2005; Brady dan Cronin,2001; Sharma dan Petterson, 1999) dalam (Sandy, David, dan Dagger, 2011).</p>	1. Eka <i>Hospital</i> memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.	TQ ₁	Likert 1-7
		2. Eka <i>Hospital</i> mengetahui apa yang mereka harus kerjakan.	TQ ₂	Likert 1-7
		3. Eka <i>Hospital</i> mampu mengerjakan tugas mereka secara kompeten. Sumber : (Sandy, David, dan Dagger, 2011).	TQ ₃	Likert 1-7
Relationship Quality (RQ)	<p><i>Relationship Quality</i> yaitu dinamika pembentukan kualitas jangka panjang dalam relasi pelanggan berkelanjutan (Gronroos,2000 dalam Tjiptono dan Chandra, 2011).</p>	1. Secara keseluruhan saya puas dengan Eka <i>Hospital</i> .	RQ ₁	Likert 1-7
		2. Perasaan saya sangat positif terhadap Eka <i>Hospital</i> .	RQ ₂	Likert 1-7

Variabel	Deskriptif	Indikator	Indikator	Skala Pengukuran
		3. Eka <i>Hospital</i> dapat dipercaya.	RQ ₃	Likert 1-7
		4. Eka <i>Hospital</i> adalah perusahaan terpercaya.	RQ ₄	Likert 1-7
		5. Saya memiliki komitmen untuk menjalin hubungan dengan Eka <i>Hospital</i> .	RQ ₅	Likert 1-7
		6. Eka <i>Hospital</i> memiliki komitmen untuk menjalin hubungan dengan saya. Sumber : (Sandy, David, dan Dagger, 2011).	RQ ₆	Likert 1-7
Word of Mouth (Y)	<i>Word of mouth</i> adalah tindakan konsumen memberikan informasi kepada konsumen lain dari seseorang kepada orang lain (antarpribadi) nonkomersial baik merek, produk, maupun jasa (Hasan,2010)	1. Saya mengatakan hal-hal positif tentang Eka <i>Hospital</i> kepada orang lain.	Y ₁	Likert 1-7

Variabel	Deskriptif	Indikator	Indikator	Skala Pengukuran
		2. Saya merekomendasikan Eka <i>Hospital</i> kepada seseorang yang meminta saran saya.	Y ₂	Likert 1-7
		3. Saya menganjurkan teman dan saudara untuk berhubungan dengan Eka <i>Hospital</i> . Sumber : (Sandy, David, dan Dagger, 2011).	Y ₃	Likert 1-7

Teknik Pengolahan Data

Jenis Variabel

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) atau variabel eksogen adalah *Functional Quality* (X1), *Technical Quality* (X2) dan *Relationship Quality* (X3) sehingga gabungan dari ketiganya akan menjadi *Service* dan *Relationship Quality* (X).

Obyek yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel endogen adalah *word of mouth* (Y).

Teknik Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan aplikasi SPSS untuk mempermudah pengolahan data. Berikut adalah metode-metode yang digunakan :

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Jadi uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data. Hal ini dilakukan untuk mengetahui

apakah variabel-variabel yang tersaji sudah dapat mewakili apa yang sedang kita teliti. (Ghozali, 2006)

Reliabilitas mengacu kepada sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran berulang kali. (Malhotra, 2007). Untuk menentukan reliabilitas setiap variabel digunakan *Cronbach Alpha*. Koefisien reliabilitas Cronbach Alpha berkisar antara 0 hingga 1. Triton (2006) dikutip dalam buku Sujianto (2009) menjelaskan mengenai ukuran reliabel sebagai berikut:

1. Nilai Cronbach's Alpha 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai Cronbach's Alpha 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai Cronbach's Alpha 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai Cronbach's Alpha 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai Cronbach's Alpha 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Analisis Regresi Linier Berganda

Linieritas adalah keadaan yang menunjukkan hubungan antara variabel *word of mouth* dengan variabel *functional quality*, *technical quality*, dan *relationship quality* bersifat linier (garis lurus) dalam *range* variabel independen tertentu. Linieritas diuji dengan menggunakan *scatter plot* (diagram pencar). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. (Ghozali, 2006)

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = *Word of mouth*

β_0 = Constanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi

FQ = *Functional quality*

TQ = *Technical quality*

RQ = *Relationship quality*

$$\varepsilon = \text{Error}$$

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). (Ghozali, 2006)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Eka *Hospital* di Bumi Serpong Damai adalah rumah sakit swasta umum yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dari staf berdedikasi dan profesional, didukung teknologi terkini dan standar fasilitas kesehatan tinggi. Eka Hospital BSD berlokasi di kawasan bisnis *Central Business District* Lot IX, BSD City-Tangerang, di atas lahan seluas 4 ha.

Saat ini, Eka *Hospital* BSD merupakan rumah sakit rujukan untuk pusat layanan saraf, jantung dan pembuluh darah, Ibu & Anak, layanan bedah akses minimal (laparoskopi), Unit Gawat Darurat, serta *Medical Check up* untuk daerah Banten dan sekitarnya (sumber : <http://www.ekahospital.com/id/about/eka-hospital-bsd/>).

Analisis Hasil Data Penelitian

- Uji Validitas dan reliabilitas

Variabel	Indikator	Nilai muatan faktor	Kesimpulan	Cronbach'sAlpha	Kesimpulan
<i>Functional Quality</i>	FQ1	0,606	Valid	0,669	Reliabel
	FQ2	0,736	Valid		
	FQ3	0,702	Valid		
	FQ4	0,714	Valid		
	FQ5	0,527	Valid		
<i>Technical Quality</i>	TQ1	0,802	Valid	0,586	Cukup Reliabel
	TQ2	0,769	Valid		
	TQ3	0,639	Valid		

<i>Relationship Quality</i>	RQ1	0,857	Valid	0,826	Sangat Reliabel
	RQ2	0,822	Valid		
	RQ3	0,731	Valid		
	RQ4	0,776	Valid		
	RQ5	0,649	Valid		
	RQ6	0,543	Valid		
<i>Word of Mouth</i>	WM1	0,813	Valid	0,575	Cukup Reliabel
	WM2	0,658	Valid		
	WM3	0,736	Valid		

Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

Hasil pengujian dengan analisis statistik menunjukkan bahwa nilai Z Kurtosis sebesar 3,84 lebih besar daripada nilai Z tabel 1,96, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

- Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan perhitungan uji Glejser dapat disimpulkan model regresi ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, karena variabel *Functional Quality* memiliki nilai signifikan 1.000. Variabel *Technical Quality* memiliki nilai signifikan 1.000. Variabel *Relationship Quality* memiliki nilai signifikan 1.000. Hasil output uji Glejser dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

- Uji Multikolinearitas

Variabel *Functional Quality* memiliki nilai VIF < 10, yaitu sebesar 3.363. Nilai VIF untuk variabel *Technical Quality* < 10, yaitu 4.686. Nilai VIF untuk variabel *Relationship Quality* < 10, yaitu 5.830 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

- Uji T

Model	Unstandardized (B)	Standardized (Beta)	Sig	VIF
Constant	.333		.095	
FQ	.126	.128	.027	3.363
TQ	.499	.530	.000	4.686
RQ	.323	.338	.000	5.830

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa *p value* dari variabel *Functional Quality* adalah sebesar 0,027 (*p value* < 0,05) sehingga H01 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Functional Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Word of Mouth*. Selanjutnya *p value* dari variabel *Technical Quality* adalah sebesar 0,000 (*p value* < 0,05) sehingga H02 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Technical Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Word of Mouth*. Selain itu, variabel *Relationship Quality* memiliki *p value* sebesar 0,000 (*p value* < 0,05) sehingga H03 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *Relationship Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Word of Mouth*.

- Pembahasan Model Persamaan Regresi

$$\text{Word of Mouth} = 0,333 + 0,126\text{FQ} + 0,499\text{TQ} + 0,323\text{RQ} + \varepsilon$$

Koefisien regresi FQ sebesar 0,126 dan bertanda positif menyatakan bahwa variabel *Functional Quality* (FQ) berbanding lurus dengan *Word of Mouth*. Koefisien regresi TQ sebesar 0,499 dan bertanda positif menyatakan bahwa variabel *Technical Quality* (TQ) berbanding lurus dengan *Word of Mouth*. Koefisien regresi RQ sebesar 0,323 dan bertanda positif menyatakan bahwa variabel *Relationship Quality* (RQ) berbanding lurus dengan *Word of Mouth*.

- Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,903. Hal ini berarti bahwa variabel independen dapat menjelaskan 90,3% variasi variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 9,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Functional quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital. **H1 didukung oleh data.** Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sandy, David, Dagger (2011) bahwa pelanggan cenderung untuk berbicara tentang pengalaman mereka dan proses yang terjadi pada saat layanan berlangsung. Pelayanan yang diberikan oleh Eka Hospital dengan sistem antrian via telepon, tidak membuang waktu pasien untuk menunggu panggilan dokter. Selain itu, waktu konsultasi hanya dibatasi lima belas menit agar antrian dapat diperhitungkan secara tepat untuk menghindari penumpukan antrian pasien, dapat mendorong terjadinya *word of mouth* pada pasien. Sistem antrian yang demikian jarang sekali ditemukan pada rumah sakit lainnya di Jakarta.

Technical quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital. **H2 didukung oleh data.** Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Bell et al,2005; Ferguson et al,1999 dalam Sandy, David, Dagger, 2011) bahwa *technical quality* dapat dicontohkan dengan penerimaan saran yang bermanfaat dan dapat mengesankan pelanggan sehingga mengakibatkan pelanggan mengatakan kepada orang lain tentang pengalaman yang berkualitas tinggi. *Technical quality* pada Eka Hospital dapat digambarkan seperti pelayanan konsultasi 24 jam bagi pasien rawat inap, keluarga pasien memiliki kebebasan konsultasi dengan dokter yang menangani pasien bersangkutan atau dokter piket yang sedang bertugas, hal ini merupakan sesuatu yang dapat mengesankan pelanggan. Fasilitas seperti ini dapat mengakibatkan pelanggan mengatakan kepada orang lain tentang pengalaman yang telah dirasakannya.

Relationship quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth* pada pasien Eka Hospital. **H3 didukung oleh data.** Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Gremier et al.,2001 dalam Sandy, David, Dagger, 2011) yang menyatakan bahwa hubungan yang baik antara pelanggan dan karyawan akan mengakibatkan positif *word of mouth* kepada pelanggan. Hubungan yang baik antara pasien dengan pihak Eka Hospital diperlihatkan dengan berpengaruhnya variabel

relationship quality terhadap Eka Hospital. Pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Eka Hospital dan menganggap Eka Hospital sebagai perusahaan terpercaya. Situasi itu mendorong pasien untuk berbagi pengalaman yang dirasakan ini dengan orang terdekatnya.

Penggerak dominan dari *word of mouth* adalah *technical quality*. **H4 didukung oleh data.** *Technical quality* yang mempunyai pengaruh dominan memperlihatkan bahwa pihak Eka Hospital dapat mengerjakan tugas mereka secara kompeten. Pelayanan mereka yang baik membuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan menjadi positif sehingga pasien merasa bahwa diri mereka dilayani dengan tepat. Hal itu membuat mereka mengatakan hal-hal positif tentang Eka Hospital kepada orang terdekat yang meminta saran terhadap mereka.

Implikasi Manajerial

Hasil membuktikan bahwa *functional quality*, *technical quality*, dan *relationship quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* Eka Hospital. Ada beberapa masukan yang diberikan peneliti kepada manajerial, agar menjadi pertimbangan Eka Hospital untuk tetap menjaga kepuasan para pasien Eka Hospital.

Ada beberapa masukan yang diberikan peneliti kepada manajerial, agar menjadi pertimbangan Eka Hospital untuk tetap menjaga kepuasan para pasien Eka Hospital. Hal utama yang harus menjadi perhatian manajemen Eka Hospital adalah dari segi *functional quality*, yaitu Eka Hospital seharusnya dapat menjaga konsistensi keakuratan waktu tunggu pasien, untuk obat racikan yang seharusnya mempunyai waktu tiga puluh menit, terdapat beberapa fakta yang melebihi waktu yang telah ditentukan tersebut.

Hal kedua yang harus menjadi perhatian manajemen Eka Hospital adalah dari segi *technical quality*, yaitu pihak Eka Hospital harus selalu *update* mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan agar dapat menjawab pertanyaan pasien yang membutuhkan. Mengadakan forum untuk evaluasi terhadap para dokter dan pegawai Eka Hospital yang diadakan secara rutin yaitu satu bulan sekali, hal tersebut berguna untuk menjaga kualitas Eka Hospital untuk selalu lebih baik. Eka Hospital juga harus konsisten dengan pelayanan terbaik yang telah dilakukan agar pasien selalu loyal terhadap Eka Hospital.

Hal ketiga yang harus menjadi perhatian manajemen Eka *Hospital* adalah dari segi *relationship quality*, yaitu pihak Eka *Hospital* harus selalu menjaga hubungan baik dengan para pasien dengan mengedepankan kepentingan pasien, memberikan layanan terbaiknya agar dapat memuaskan para pasien serta menjadi rumah sakit terpercaya. Langkah Eka *Hospital* dalam menjaga *relationship quality* yang selalu memberikan lembar evaluasi kepada pasien setelah pasien menjalani rawat jalan atau rawat inap, harus tetap dilanjutkan.

Dari hal-hal yang telah diungkapkan tersebut, dapat dilihat bahwa pasien Eka *Hospital* telah mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap Eka *Hospital*. Hal tersebut merupakan keuntungan bagi Eka *Hospital* karena sudah memiliki pasien yang puas dan loyal yang lebih jauhnya dapat memicu adanya *positive word of mouth*, dapat berupa penyampaian pengalaman baik yang telah dirasakan oleh pasien dan perekomendasi kepada orang lain.

Saran Penelitian Lanjut

- Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar objek penelitian yang diambil yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, P. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Bo Edvardsson. 1998. Service Quality Improvement. *Journal of Managing Service Quality*. Vol. 8.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. 2003. *Basic Econometric*. New York: McGraw-Hill.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta : Medpress.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C., Jochen Wirtz., dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*. Jakarta : Indeks.
- Michael S. McCarthy, Eugene H. Fram. 2000. An exploratory investigation of customer penalties: assessment of efficacy, consequences, and fairness perceptions. *Journal of Services Marketing*. Vol. 14.
- Ronald J. Ferguson, Michele Paulin, Jasmin Bergeron, 2010. Customer sociability and the total service experience: Antecedents of positive word-of-mouth intentions. *Journal of Service Management*. Vol. 21.
- Sandy Ng, Meredith E. David, and Tracey S. Dagger. 2011. Generating Positive Word of Mouth In The Service Experience. *Journal of Managing Service Quality*. Vol. 21.
- Santoso, Singgih. 2001. *Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Supriyanto, S. & Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit
- <http://www.ekahospital.com/id/about/eka-hospital-bsd/>