

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN HEALTHSCAPE PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA POLKES 05.09.28)

Thomy Al Jabbari Z¹⁾, Tommy C Efrata²⁾
Program Studi Magister Entrepreneurship Management

SUBMISSION TRACK

Submitted : 24 Juni 2024
Accepted : 27 Juni 2024
Published : 4 Juli 2024

KEYWORDS

Organizational Citizenship Behavior, Healthscape, patient satisfaction and patient loyalty

Organizational Citizenship Behavior, Healthscape, kepuasan pasien dan loyalitas pasien

CORRESPONDENCE

Phone:

E-mail: anggaprass77@gmail.com
adifasanga1@gmail.com

A B S T R A C T

Behavior known as "Organizational Citizenship Behavior" (OCB) is characterized by taking initiative on one's own and making positive contributions to the workplace and the organization. The reason for this examination is to determine the impact of OCB and Healthscape on understanding fulfillment and faithfulness at the Pratama Polkes Facility 05.09.28 Bangkalan. This study's participants were Pratama Polkes Clinic 05.09.28 Bangkalan outpatients. For the purpose of quantitative and statistical analysis, the data collection method makes use of a population survey method. Factual testing of each guessed relationship using PLS was done using the bootstrapping technique in the example. OCB's impact on patient satisfaction. In view of the t test table, the impact of the OCB variable on persistent fulfillment is 0.000 - 0.050, while the determined t esteem is 4.907 t table, meaning the speculation is acknowledged, and that implies OCB affects purchaser fulfillment. As a result, these findings boost clinic customer satisfaction and retention.

A B S T R A K

Perilaku yang dikenal sebagai "Organizational Citizenship Behavior" (OCB) ditandai dengan mengambil inisiatif sendiri dan memberikan kontribusi positif terhadap tempat kerja dan organisasi. Alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak OCB dan Healthscape terhadap pemenuhan pemahaman dan kesetiaan di Fasilitas Pratama Polkes 05.09.28 Bangkalan. Partisipan penelitian ini adalah pasien rawat jalan Klinik Pratama Polkes 05.09.28 Bangkalan. Untuk keperluan analisis kuantitatif dan statistik, metode pengumpulan data menggunakan metode survei populasi. Pengujian faktual setiap dugaan hubungan menggunakan PLS dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrapping pada contoh. Dampak OCB terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari tabel uji t, pengaruh variabel OCB terhadap pemenuhan persisten sebesar 0,000 – 0,050, sedangkan t harga yang ditentukan sebesar t tabel sebesar 4,907, artinya spekulasi diakui dan artinya OCB berpengaruh terhadap pemenuhan pembeli. Hasilnya, temuan ini meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan klinik.

PENDAHULUAN

Terjadi perubahan pandangan dalam desain dan koneksi hierarkis. Asosiasi-asosiasi yang ada saat ini sedang beralih dari rancangan tradisional yang progresif dan sah ke kondisi berbasis kelompok dan pekerjaan mandiri. Organisasi-organisasi telah menyadari pentingnya kebijaksanaan, inisiatif individu, dan kerja sama sebagai hasil dari perubahan ini. Perilaku yang dikenal sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi, atau OCB, ditandai dengan upaya sukarela yang melampaui tugas seseorang untuk memberikan kontribusi positif kepada rekan kerja dan organisasi. (Basu et al., 2017). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan

Healthscape dalam pelayanan kesehatan profesional lainnya berdampak langsung pada seberapa baik rumah sakit / klinik dalam mengelola kualitas layanan. Pelayanan rumah sakit dan klinik dikenal sebagai mediator dalam hubungan antara gaya manajemen, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. (Turgutogullari dan Saner, 2021).

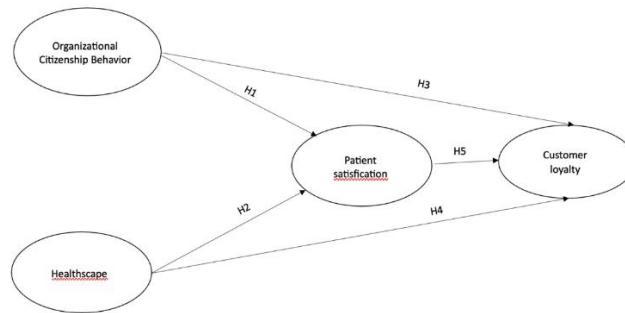
Menyinggung tujuan Ditjen Kesra, Ditjen Kesra telah memaparkan petunjuknya. Penanda Ketua Umum Kesejahteraan Umum adalah pengaruh (akibat atau akibat). Indikator yang akan terpenuhi pada akhir tahun 2024 untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat: (1). Tingkat pengangkutan di kantor administrasi kesehatan (PF) adalah 95%. (2). Tingkat kota/kelurahan dengan Stop Open Crap (SBS) adalah 80%. (3). 10% ibu hamil menderita kekurangan energi kronik (KEK) (Kemenkes RI, 2022). Kesehatan ini selalu berkaitan erat dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh setiap komponen salah satunya adalah klinik.

Dinas Kesehatan Republik Indonesia mengatakan, sangat penting bagi setiap daerah untuk memiliki fasilitas kesehatan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka yang memerlukannya. Pada tahun 2021, Indonesia akan memiliki 11.874 unit fasilitas kesehatan, menurut laporan Statistik Indonesia. Jumlah ini naik 1,27% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 11.724 unit. Secara rinci, Indonesia memiliki 8.905 unit poliklinik. Jumlah tersebut sebanyak 8.858 pada tahun 2020, turun 0,53 persen dari jumlah tersebut. Meningkatnya tingkat persaingan akan membuat pasien menghadapi pilihan layanan kesehatan dan manfaat produk yang lebih selektif, biaya dan sifat layanan yang berbeda-beda, sehingga pasien akan selalu mencari nilai bantuan yang dianggap paling tinggi dan terbaik dari beberapa layanan kesehatan tersebut. administrasi (Kemenkes RI, 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Healthscape* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polkes 05.09.28 Bangkalan; menguji dan menganalisis pengaruh OCB terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polkes 05.09.28 Bangkalan; serta menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polkes 05.09.28 Bangkalan.

METODE

Eksplorasi ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan teknik ikhtisar. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu dan didasarkan pada filosofi positivis. Tujuannya adalah untuk menyelidiki hubungan antara *Healthscape*, perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Untuk analisis struktural Equation Modeling (SEM), metode analisis data statistik PLS (Partial Least Square) digunakan dalam penelitian ini. Penjajakan ini akan dilakukan terbatas di Pratama Polkes Klinik 09/05/28 Bangkalan. Karena merupakan satu-satunya Klinik Pratama Polkes di Bangkalan yang memenuhi kriteria penelitian, maka fasilitas ini dipilih sebagai lokasi penelitian. Jumlah penduduk adalah pasien jangka pendek di Polkes Klinik Pratama 09/05/28 Bangkalan. Sampel penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan penyakit kronis dan/atau pasien kontrol rutin. Kondisi pasien tidak serius atau mengancam nyawa. Klinik Pratama Polkes, Bangkalan, 28 September.



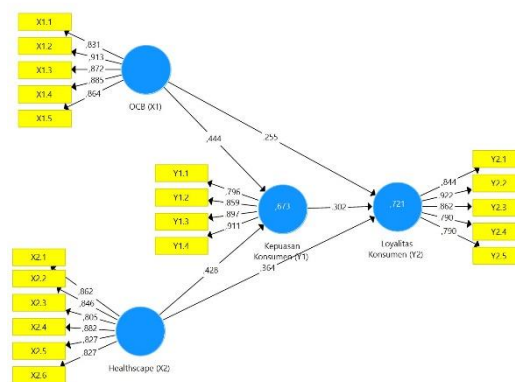
Gambar 1. Model Analisis

Sumber : Khanam & Tarab, (2023) dalam Po-Hsuan Wu dan Jui-Fan Liao, (2016) dalam DebajaniSahoo, (2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Convergent Validity

Convergent validity merupakan salah satu uji yang menunjukkan hubungan antar item reflektif dengan variabel latennya. Suatu indicator dikatakan memenuhi ketika nilai loading factor > 0,700. Nilai loading factor menunjukkan bobot dari setiap indikator/item sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan loading factor besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan).



Gambar 2. Nilai Convergent Validity

Tabel 1. Nilai Convergent Validity

	OCB (X1)	Healthscape (X2)	Kepuasan Konsumen (Y1)	Loyalitas Konsumen (Y2)	Ket
X1.1	0.831				Valid
X1.2	0.913				Valid
X1.3	0.872				Valid
X1.4	0.885				Valid
X1.5	0.864				Valid
X2.1		0.862			Valid
X2.2		0.846			Valid
X2.3		0.805			Valid
X2.4		0.882			Valid
X2.5		0.827			Valid
X2.6		0.827			Valid

Y1.1			0.796		Valid
Y1.2			0.859		Valid
Y1.3			0.897		Valid
Y1.4			0.911		Valid
Y2.1				0.844	Valid
Y2.2				0.922	Valid
Y2.3				0.862	Valid
Y2.4				0.790	Valid
Y2.5				0.790	Valid

Discriminant Validity

HTMT

HTMT merupakan metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Metode ini menggunakan multitrait-multimethod matrix sebagai dasar pengukuran. Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif (Henseler dkk., 2015).

Tabel 2. HTMT

	Healthscape (X2)	Kepuasan Konsumen (Y1)	Loyalitas Konsumen (Y2)	OCB (X1)
Healthscape (X2)				
Kepuasan Konsumen (Y1)	0.845			
Loyalitas Konsumen (Y2)	0.871	0.866		
OCB (X1)	0.829	0.852	0.836	

Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker Criterion Suatu konstruk dikatakan valid yakni dengan membandingkan nilai akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) dengan nilai korelasi antar variabel latent. Nilai akar AVE harus lebih besar dr korelasi antar variable laten.

Berdasarkan table dibawah, maka semua akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) tiap konstruk lebih besar dari pada korelasinya dengan variable lainnya. nilai Akar AVE variable X2 dengan variable X2 adalah sebesar 0.842, Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan Y1 sebesar 0,770 variabel Y2 sebesar 0.793 dan variable X1 sebesar 0,769.

Selanjutnya table dibawah, maka semua akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) tiap konstruk lebih besar dari pada korelasinya dengan variable lainnya. nilai Akar AVE variable Y1 dengan variable Y1 adalah sebesar 0.867, Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan variabel Y2 sebesar 0.780 dan variable X1 sebesar 0,774.

Kemudian nilai Akar AVE variable Y2 dengan variable Y2 adalah sebesar 0,843. Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan X1 sebesar 0.769.

	Healthscape (X2)	Kepuasan Konsumen (Y1)	Loyalitas Konsumen (Y2)	OCB (X1)
Healthscape (X2)	0.842			
Kepuasan Konsumen (Y1)	0.770	0.867		
Loyalitas Konsumen (Y2)	0.793	0.780	0.843	
OCB (X1)	0.769	0.774	0.769	0.874

Tabel 3. Fornell Lacker

Composite Reliability

Evaluasi composite reliability dilakukan dengan melihat nilai composite reliability dari blok indikator yang mengukur konstruk dan nilai cronbach's alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability-nya di atas 0,700 nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas 0.500 dan nilai cronbach's alpha disarankan di atas 0,600.

Tabel 4. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	Healthscape (X2)	Kepuasan Konsumen (Y1)	Loyalitas Konsumen (Y2)	OCB (X1)
Healthscape (X2)	0.842			
Kepuasan Konsumen (Y1)	0.770	0.867		
Loyalitas Konsumen (Y2)	0.793	0.780	0.843	
OCB (X1)	0.769	0.774	0.769	0.874

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa seluruh variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini mendapatkan nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0,7. Dengan hal ini dinyatakan bahwa kesesluruhan variabel laten penelitian ini reliabel.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural berfungsi untuk menjelaskan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model struktural dilakukan melalui uji t. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output path coefficients dan indirect effect. Berikut penjelasan lengkap mengenai pengujian hipotesis.

Tabel 5. Hubungan Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hipotesis
OCB (X1) -> Kepuasan Konsumen (Y1)	0.444	0.445	0.091	4.907	0.000	Diterima
Healthscape (X2) -> Kepuasan Konsumen (Y1)	0.428	0.430	0.092	4.637	0.000	Diterima
OCB (X1) -> Loyalitas Konsumen (Y2)	0.255	0.243	0.099	2.589	0.010	Diterima
Healthscape (X2) -> Loyalitas Konsumen (Y2)	0.364	0.378	0.107	3.399	0.001	Diterima
Kepuasan Konsumen (Y1) -> Loyalitas Konsumen (Y2)	0.302	0.299	0.085	3.550	0.000	Diterima

Pengujian secara statistik pada setiap hubungan yang dihipotesiskan menggunakan PLS dilakukan dengan cara simulasi, yakni dengan melakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis PLS dengan metode bootstrapping:

Hasil analisis data pengaruh OCB (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1).

Hasil t hitung sebesar $4,907 > t$ tabel (1,96) yang berarti Hipotesis 1 diterima dan OCB (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Berdasarkan tabel uji t disebutkan, pengaruh variabel OCB (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) sebesar $0,000 < 0,050$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel eksogen utama khususnya OCB berpengaruh sama sekali terhadap variabel endogen primer khususnya loyalitas konsumen. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006), yang menemukan bahwa OCB mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil-hasil ini membuktikan adanya OCB di fasilitas Pratama Bangkalan melalui pendekatan suportif antar pekerja di balai sehingga pada akhirnya memberikan manfaat bagi pasien, mampu memberikan jenis bantuan bahkan di luar jam kerja yang telah ditentukan, siap memahami kebutuhan pasien sesuai kebutuhan masing-masing pasien. kondisi, siap menyampaikan dengan baik, ramah dan menyenangkan serta konsisten memberikan solusi yang tepat tanpa henti terhadap setiap alamat yang disampaikan pasien sehingga berdampak pada loyalitas konsumen dan apabila sifat dari variabel tersebut dipertahankan atau dikembangkan lebih lanjut maka akan berdampak signifikan terhadap perluasan.

Hasil analisis data pengaruh Healthscape (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)

Berdasarkan tabel uji t di atas, pengaruh variabel Healthscape (X2) terhadap Pemenuhan Pembeli (Y1) adalah sebesar $0,000 < 0,050$, sedangkan t harga yang ditentukan sebesar $4,637 > t$ tabel (1,96), yang berarti Spekulasi 2 diklaim yang mana menyiratkan Healthscape (X2) memberikan perbedaan positif dan penting bagi pemenuhan pelanggan (Y1). Variabel eksogen kedua, yaitu lanskap kesehatan, secara keseluruhan mempengaruhi variabel endogen utama, khususnya loyalitas konsumen. Hasil ini sesuai dengan konsekuensi eksplorasi yang dipimpin oleh Debajani Sahoo (2016) yang menemukan bahwa healthscape berdampak pada loyalitas konsumen. Dengan hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa *healthscape* di klinik pratama yang ditunjukkan dengan kebersihan lingkungan klinik, suasana di dalam klinik dan tema klinik, jangkauan lokasi dari tempat tinggal pasien klinik, dekorasi ruangan di klinik, fasilitas yang diberikan pihak klinik dan kualitas peralatan penunjang terbaru yang ada di klinik yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien klinik pratama polkes. Sehingga, dapat

disimpulkan jika faktor tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan sehingga akan meningkat juga kepuasan pasien klinik.

Hasil analisis data pengaruh OCB (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y2)

Nilai t hitung sebesar $2,589 > t$ tabel (1,96) yang berarti Hipotesis 3 diterima yang menunjukkan bahwa OCB (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y2), seperti terlihat pada tabel uji t di atas. Selain itu, variabel endogen kedua yaitu loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh temuan analisis variabel eksogen kedua yaitu OCB. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Akram Dastyari dan Maryam Shahabi (2014) yang menemukan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diterima karena variabel OCB merupakan faktor yang sangat sensitif dan berpotensi mempengaruhi secara langsung tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa OCB mempunyai dampak langsung terhadap perasaan dan harga diri pasien. Jika pasien mendapatkan kualitas OCB yang bagus, maka pasien sebenarnya ingin mendapatkan rasa bakti dari Polsek Pratama Bangkalan.

Hasil analisis data pengaruh Healthscape (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y2)

Nilai t hitung sebesar $3,399 > t$ tabel (1,96), artinya Spekulasi 4 diterima yang menunjukkan bahwa Healthscape (X2) berpengaruh terhadap keandalan pelanggan (Y2). Loyalitas Konsumen (Y2) dipengaruhi oleh variabel Healthscape (X2) antara 0,001 dan 0,050 seperti terlihat pada tabel uji t di atas. Pengujian lebih lanjut menunjukkan bahwa variabel endogen kedua, yaitu kesetiaan klien, secara fundamental dipengaruhi secara konstan oleh variabel eksogen, yaitu healthscape. Hal ini sangat sejalan dengan hasil penyelidikan Hutton dan Richardson (1995). Mereka menemukan bahwa healthscape pada dasarnya mempengaruhi pengabdian klien dalam eksplorasi masa lalu. Hasil investigasi yang mencerahkan menunjukkan bahwa pasien menilai iklim kesejahteraan di Fasilitas Pratama Polres Bangkalan sebagai hal yang cocok, yang mungkin secara keseluruhan dapat mempengaruhi keandalan klien.

Hasil analisis data pengaruh Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y2)

Variabel Pemenuhan Pembeli (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Ketergantungan Pelanggan (Y1), dibuktikan dengan tabel uji t di atas, dimana besarnya pengaruh Konsistensi Pembeli (Y2) terhadap Pemenuhan Pembeli (Y1) sebesar 0,000 0,050 dan ditentukan harga t hitung sebesar $3,550 > t$ tabel (1,96). Analisis akhir menunjukkan bahwa variabel endogen kedua yaitu loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel endogen pertama yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang diarahkan oleh S. Mortazavi dkk. (2009) yang menemukan bahwa loyalitas konsumen berpengaruh terhadap ketahanan klien. Ini adalah sesuatu yang sering terjadi, dan jika pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan setia. Perancangan metodologi penelitian, tahap pengumpulan data, tahap pengujian data, dan tahap analisis hasil yang sangat memuaskan semuanya telah dilakukan berdasarkan temuan penelitian ini. Hasil dari pemeriksaan ilustratif yang dilakukan menunjukkan bahwa OCB dan healthscape yang disediakan fasilitas Polkes Pratama sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan kepuasan seluruh responden terhadap variabel penelitian yang cukup tinggi. Selain itu, variabel endogen yaitu kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh seluruh variabel eksogen termasuk OCB dan healthscape. Selanjutnya dengan terus melakukan penyegaran terhadap OCB dan healthscape sesuai dengan waktu dan tujuan akan menjadi lebih baik sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan pasien dan menumbuhkan dedikasi dari para pengguna klinik.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel eksogen utama khususnya OCB berpengaruh sama sekali terhadap variabel endogen primer khususnya loyalitas konsumen. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006), yang menemukan bahwa OCB mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Klinik Pratama Bangkalan mempunyai OCB karena adanya sikap menolong dari para staf yang bekerja disana demi kepentingan pasien. Mereka bersedia memberikan pelayanan meski di luar jam yang dijadwalkan, mampu memahami kebutuhan setiap pasien berdasarkan kondisinya, mampu berkomunikasi secara efektif, sopan, dan ramah, serta selalu merespons setiap pertanyaan yang diajukan pasien dengan tepat. Semua faktor ini berdampak pada kepuasan pelanggan, dan jika kualitas faktor-faktor ini dipertahankan atau ditingkatkan, maka variabel eksogen kedua, yaitu lanskap kesehatan, secara mendasar mempengaruhi variabel endogen utama, khususnya loyalitas konsumen. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debajani Sahoo (2016) yang menemukan bahwa healthscape berdampak pada loyalitas konsumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan klinik, suasana dan tema klinik, lokasi tempat tinggal pasien klinik, dekorasi ruangan klinik, fasilitas klinik, dan kualitas peralatan pendukung terbaru semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Pratama Polkes. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien klinik juga akan meningkat jika faktor-faktor tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel eksogen utama khususnya OCB berpengaruh sama sekali terhadap variabel endogen primer khususnya loyalitas konsumen. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006), yang menemukan bahwa OCB mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Klinik Pratama Bangkalan mempunyai OCB karena adanya sikap menolong dari para staf yang bekerja disana demi kepentingan pasien. Mereka bersedia memberikan pelayanan meski di luar jam yang dijadwalkan, mampu memahami kebutuhan setiap pasien berdasarkan kondisinya, mampu berkomunikasi secara efektif, sopan, dan ramah, serta selalu merespons setiap pertanyaan yang diajukan pasien dengan tepat. Semua faktor ini berdampak pada kepuasan pelanggan, dan jika kualitas faktor-faktor ini dipertahankan atau ditingkatkan, maka variabel eksogen kedua, yaitu lanskap kesehatan, secara mendasar mempengaruhi variabel endogen utama, khususnya loyalitas konsumen. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debajani Sahoo (2016) yang menemukan bahwa healthscape berdampak pada loyalitas konsumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan klinik, suasana dan tema klinik, lokasi tempat tinggal pasien klinik, dekorasi ruangan klinik, fasilitas klinik, dan kualitas peralatan pendukung terbaru semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Pratama Polkes. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien klinik juga akan meningkat jika faktor-faktor tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel eksogen utama khususnya OCB berpengaruh sama sekali terhadap variabel endogen primer khususnya loyalitas konsumen. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006), yang menemukan bahwa OCB mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Klinik Pratama Bangkalan mempunyai OCB karena adanya sikap menolong dari para staf yang bekerja disana demi kepentingan pasien. Mereka bersedia memberikan pelayanan meski di luar jam yang dijadwalkan, mampu memahami kebutuhan setiap pasien berdasarkan kondisinya, mampu berkomunikasi secara efektif, sopan, dan ramah, serta selalu merespons setiap pertanyaan yang diajukan pasien dengan tepat. Semua faktor ini berdampak pada kepuasan pelanggan, dan jika kualitas faktor-faktor ini dipertahankan atau ditingkatkan, maka variabel eksogen kedua, yaitu lanskap kesehatan, secara mendasar mempengaruhi variabel endogen utama, khususnya loyalitas konsumen. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debajani Sahoo (2016) yang menemukan bahwa

healthscape berdampak pada loyalitas konsumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan klinik, suasana dan tema klinik, lokasi tempat tinggal pasien klinik, dekorasi ruangan klinik, fasilitas klinik, dan kualitas peralatan pendukung terbaru semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Pratama Polkes. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien klinik juga akan meningkat jika faktor-faktor tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel eksogen utama khususnya OCB berpengaruh sama sekali terhadap variabel endogen primer khususnya loyalitas konsumen. Temuan ini sangat mirip dengan penelitian Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006), yang menemukan bahwa OCB mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Klinik Pratama Bangkalan mempunyai OCB karena adanya sikap menolong dari para staf yang bekerja disana demi kepentingan pasien. Mereka bersedia memberikan pelayanan meski di luar jam yang dijadwalkan, mampu memahami kebutuhan setiap pasien berdasarkan kondisinya, mampu berkomunikasi secara efektif, sopan, dan ramah, serta selalu merespons setiap pertanyaan yang diajukan pasien dengan tepat. Semua faktor ini berdampak pada kepuasan pelanggan, dan jika kualitas faktor-faktor ini dipertahankan atau ditingkatkan, maka variabel eksogen kedua, yaitu lanskap kesehatan, secara mendasar mempengaruhi variabel endogen utama, khususnya loyalitas konsumen. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debajani Sahoo (2016) yang menemukan bahwa healthscape berdampak pada loyalitas konsumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan klinik, suasana dan tema klinik, lokasi tempat tinggal pasien klinik, dekorasi ruangan klinik, fasilitas klinik, dan kualitas peralatan pendukung terbaru semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Pratama Polkes. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien klinik juga akan meningkat jika faktor-faktor tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Analisa selanjutnya membuktikan variabel eksogen kedua yaitu healthscape berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen kedua yaitu loyalitas pelanggan. Hal tersebut sangat sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hutton dan Richardson (1995). Pada penelitian sebelumnya, mereka mendapatkan bahwa healthscape berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga, hasil analisis deskriptif menunjukan healthscape yang ada pada klinik pratama polkes bangkalan telah dinilai baik oleh pasien, hal itu sangat dapat mempengaruhi loyalitas pelanggannya. Menurut peneliti, kondisi healthscape klinik polkes saat ini sudah dinilai baik, mungkin dengan bertambahnya sarana prasarana yang baik dapat meningkatkan variabel yang tidak diteliti saat ini yaitu harga. Sehingga, dengan semakin baik sarana prasarana yang diberikan kecenderungan konsumen dalam menilai harga affordable/terjangkau terhadap klinik kesehatan yang berakibat terhadap ketertarikan konsumen tersebut.

Selanjutnya hasil analisa variabel eksogen kedua yaitu OCB berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen kedua yakni loyalitas pelanggan. Hasil tersebut sangat sesuai dengan hasil yang didapat pada penelitian yang telah dilakukan oleh Akram Dastyari dan Maryam Shahabi (2014), yang mendapatkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diterima karena variabel OCB adalah faktor yang sangat sensitif secara langsung sehingga dapat mempengaruhi rasa loyalitas pelanggan. Hal tersebut disebabkan karena OCB mempunyai peran langsung terhadap perasaan dan rasa harga diri seorang pasien. Apabila pasien mendapatkan kualitas OCB yang baik maka pasien akan mampu menciptakan rasa loyalitas dari klinik polkes pratama Bangkalan ini. Hasil analisa terakhir membuktikan variabel endogen pertama yaitu kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel endogen kedua disini adalah loyalitas pelanggan. Hal tersebut juga sudah sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh S. Mortazavi et al. (2009), yang mendapatkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini adalah sesuatu yang umum dimana rasa loyalitas pelanggan pasti

timbul jika pelanggan tersebut telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk variabel kepuasan pelanggan yang juga menjadi variabel mediator pada penelitian ini, artinya kepuasan pelanggan memiliki pengaruh pendukung terhadap hubungan antara variabel healthscape dengan variabel loyalitas pelanggan dan OCB terhadap loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan (Chou et al., 2014; Kao et al., 2014; Towler et al., 2011). Dibandingkan dengan dampak kualitas layanan, perilaku organisasi layanan Kesehatan yang berorientasi pada layanan memberikan pengaruh yang lebih luas dan signifikan terhadap kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan/pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku karyawan / OCB berkaitan sangat signifikan dengan persepsi dan perilaku pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya adalah penerapan teori OCB pada organisasi klinis telah membuahkan hasil yang positif. Untuk menjaga kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti sikap tolong menolong antar petugas klinik untuk kepentingan pasien, kemauan memberikan pelayanan meski diluar dari yang ditentukan. jam kerja, dan kapasitas untuk memahami kebutuhan pasien sesuai dengan keadaannya. Setiap pasien mampu berkomunikasi secara efektif, bersikap sopan dan ramah, serta konsisten merespons setiap pertanyaan yang diajukan pasien dengan tepat. agar Klinik X dapat memaksimalkan upayanya dalam membangun dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Tujuan utamanya adalah hipotesis OCB secara mendasar mempengaruhi dedikasi pembeli. Specialist Driven tetap berdampak pada outcome tersebut, hal ini dapat dibuktikan dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter spesialis yang bertanggung jawab merawatnya, sehingga rasa kesetiaan tertanam dan kecil kemungkinannya untuk mengubah keputusan dokter spesialis lain yang berbagi pengalaman yang sama. spesialis dengan menangani keluhan yang dialami pelanggan. Dampak selanjutnya adalah OCB secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut teori yang diuji dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien terhadap suatu klinik lebih bergantung pada bagaimana pasien tersebut dirawat oleh dokter atau ahli medis. Ketika seseorang puas menjelaskan penyakit yang dideritanya, maka mereka membangun kepercayaan yang tak terukur, sehingga bisa membuat pasien atau konsumen merasa puas. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas medis, khususnya dokter, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan klinik. Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sejumlah aspek, khususnya yang berkaitan dengan Healthscape, harus dievaluasi kembali guna menjaga keseimbangan bisnis di masa depan. Kita dapat menilai penggunaan penanda yang digunakan dalam eksplorasi ini, khususnya kerapian iklim pusat, udara pusat, subjek pusat, cakupan area fasilitas tempat pasien berada, peningkatan pusat. , kantor yang diberikan oleh fasilitas dan perlengkapan penilaian yang diperbarui di fasilitas. . sehingga kami dapat memaksimalkan hasil kami dengan mengembangkan infrastruktur klinis. Ujung ketiga adalah hipotesis healthscape dalam percakapan pemeriksaan berdampak pada keteguhan klien dengan angka yang mendekati standar dampak dasar. Teori healthscape dan teori loyalitas mempunyai kaitan dengan hubungan ini. Pemeriksaan ini menunjukkan bahwa fondasi pusat yang baik dapat mempengaruhi perasaan kesetiaan pembeli terhadap layanan yang diberikan. Telah dibuktikan bahwa pengobatan rawat jalan untuk penyakit konsumen lebih disukai bila terdapat klinik dengan kualitas yang sebanding dengan yang diteliti. Kesimpulan keempat adalah kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh teori healthscape. Berdasarkan temuan penelitian ini, kepuasan seseorang saat berobat ke suatu klinik tentunya juga dipengaruhi oleh sarana prasarana yang ada di sana. Perhotelan di klinik tidak sama dengan perhotelan di bidang pariwisata atau industri lainnya, dimana pelanggan

mengharapkan layanan tersebut dapat memenuhi harapan mereka. Hal ini dapat dikaitkan dengan konsep kesejahteraan yang ada saat ini, bahwa tidak ada satu orang pun di dunia ini yang ingin mengunjungi suatu tempat untuk berobat, dalam hal ini fasilitas, untuk mendapatkan kepuasan dengan sistem tersebut. Namun, dalam industri kesehatan, fasilitas tidak hanya harus menarik secara visual tetapi juga higienis. Hal ini terutama berlaku untuk layanan kesehatan, di mana infrastruktur bangunan yang higienis seperti ruang tunggu, ruang registrasi, dan ruang layanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kesimpulan kelima adalah loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pasien. Menurut statistik, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dipengaruhi oleh gagasan kesejahteraan sebagai suatu kaidah umum, makna hipotesis ini dijunjung seperti spekulasi kesejahteraan lainnya dimana ketika seseorang telah merasakan kepuasan maka timbullah ketergantungan sehingga timbul perasaan ingin kembali jika ada kesempatan. mereka benar-benar perlu mencari pengobatan lagi di lingkungan kesejahteraan ini. Konsekuensi dari perubahan dan perkembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan di Klinik.

Saran

Saran untuk klinik

1. Sebaiknya klinik dapat meninjau kembali apa yang sedang terjadi di dalam organisasi yang dapat diukur dari 2 teori pada penelitian ini yaitu *OCB* dan *healthscape*. Oleh karena itu pemantauan berkala patut di lakukan sehingga dapat memantau segala perubahan yang terjadi di dalam organisasi agar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh para konsumen.
2. Klinik sebaiknya melakukan studi banding dan kunjungan ke beberapa klinik serupa atau yang lebih baik untuk berbagi pengalaman dan mengetahui apa saja yang kurang dan perlu ditambahkan untuk meningkatkan keterikatan kerja para pekerjanya.

Saran untuk penelitian selanjutnya

1. Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan untuk menganalisis hubungan *OCB* terhadap ketertarikan konsumen secara mendalam untuk menambah khazanah penelitian ilmiah yang skala nasional maupun internasional.
2. Metode penelitian yang digunakan sebaiknya tetap menggunakan metode kuantitatif karena metode ini penulis akan mendapatkan gambaran umum baru yang nanti dapat merasa lebih dekat dengan objek penelitiannya, yaitu para pasien yang ada di klinik.

REFERENSI

- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of *Organizational Citizenship Behavior* on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Cruz, C. O., & Marques, R. C. (2013). Infrastructure public-private partnerships: Decision, management and development. In *Infrastructure Public-Private Partnerships: Decision, Management and Development*. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-36910-0>
- Dahlan, M., Setyopranoto, I., & Trisnantoro, L. (2017). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan. *JURNAL KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA*, 6(02).
- Dobrzykowski, D. D., Leuschner, R., Hong, P. C., & Roh, J. J. (2015). Examining Absorptive Capacity in Supply Chains: Linking Responsive Strategy and Firm Performance. *Journal of Supply Chain Management*, 51(4). <https://doi.org/10.1111/jscm.12085>
- Ghozali, I. (2013). Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). The Better Approach to Structural Equation Modeling? *Long Range Planning*.

- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2017). How to Measure Customer Satisfaction. In *How to Measure Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.4324/9781315253107>
- Kalargyrou, V., Sundar, V., & Jahani, S. (2023). Managers' attitudes toward employees with depression and *Organizational Citizenship Behaviors* in the hospitality industry: assessing the mediating role of personality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(2), 602–629. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2022-0082>
- Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In *Pusdatin.Kemenkes.Go.Id.*
- Khanam, Z., & Tarab, S. (2023a). A moderated-mediation model of the relationship between responsible leadership, citizenship behavior and patient satisfaction. *IIM Ranchi Journal of Management Studies*, 2(1), 114–134. <https://doi.org/10.1108/irjms-07-2022-0076>
- Khanam, Z., & Tarab, S. (2023b). A moderated-mediation model of the relationship between responsible leadership, citizenship behavior and patient satisfaction. *IIM Ranchi Journal of Management Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.1108/irjms-07-2022-0076>
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). *Healthscape* role towards customer satisfaction in private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600–613. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0068>
- Sugiyono (2013: 2). (2013). Sugiyono (2013: 2). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2004). Metode Penelitian Sugiyono 2019. *Metode Penelitian*.
- Yildiz, H., & Yildiz, B. (2016). The Effects of Ethical Leadership, Servant Leadership and Leader-Member Exchange on Compulsory Citizenship Behaviors. *International Business Research*, 9(2). <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n2p19>
- Zubayer M. & Hoque. (2019). Healthcare Service Quality And In-Patients' Satisfaction: An Empirical Investigation On *Healthscape's* Tangible Quality. *Journal, Global Vol, Social Sciences Centre, European Uk, Development*, 7(5).