

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT INDRAGIRI  
DI TEMBILAHAN**

**NAZARUDDIN**

[nazaruddinmgt@gmail.com](mailto:nazaruddinmgt@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of the reseach to determine the quality of health care services affect patient satisfaction Indragiri hospital in Tembilahan and know the most dominant variable affect in independent variables which independent variables. Data analysis using multiple linear regression equation. The result of regression analysis for the dependent variable of customer satisfaction obtained by equation as follows:  $Y = 4.306 + 0.103 X_1 + 0.200 X_2 + 0.370 X_3 + 0.295 X_4 + 0.737X_5$  with value (adjusted R<sup>2</sup>) obtained for 0.991 or 99.1% and the F value is 206,826. This is shows that simultaneously the influence of independent variable as a whole has a dominant value affect patient satisfaction, this is obtained from the coefficient of determination (adjusted R<sup>2</sup>) of 0.996.*

**Keywords: Quality of Servant and Patient Satisfaction.**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Indragiri di Tembilahan dan mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi dalam variabel independen yang mana variabel independen. Analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi untuk variabel dependen kepuasan konsumen diperoleh persamaan sebagai berikut :  $Y = 4.306 + 0.103 X_1 + 0.200 X_2 + 0.370 X_3 + 0.295 X_4 + 0.737X_5$  dengan nilai (adjusted R<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 0,991 atau 99,1 % dan nilai F hitung sebesar 206.826. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh variabel bebas secara keseluruhan memiliki nilai yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini diperoleh dari koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,996.*

**Kata Kunci: Kualitas Pelayan dan Kepuasan Pasien.**

**A. PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Layanan yang telah diterapkan di Rumah Sakit yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Rumah Sakit, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien,

memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Rumah Sakit Indragiri tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, Menurut Kotler dan Keller (2009:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah

harapan, itu berarti pasien tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Rumah Sakit tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif di pasaran, di satu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton. Di sisi lain, Pengolah loyalitas pasien dan retensi menjadi tantangan manajerial Rumah Sakit. Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Rumah Sakit umum saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien Rumah Sakit Swasta harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit Indragiri Tembilahan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan Rumah Sakit Indragiri akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan

fasilitas dan layanan yang lebih baik.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka dapat ditarik suatu perumusan masalah sebagai berikut : "Apakah kualitas pelayanan jasa kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan?"

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Indragiri di Tembilahan dan mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi dalam variabel independen yang mana variabel independen.

## **B. TELAHAH PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan Jasa**

Definisi kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien. Menurut Wyckof (dalam Lovelock), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. (Tjiptono, 2004 ; 59).

Para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan mutu yang dikutip oleh Rudi Suardi. Secara umum, definisi tersebut dikemukakan guru mutu, yaitu : Joseph M. Juran, M. Juran berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu yang dirancang untuk olahraga atau sepatu kulit yang dirancang untuk ke kantor atau ke pesta, pendekatan Juran adalah orientasi pada pemenuhan harapan pasien. Selanjutnya

menurut ISO (Rudi Suardi, 2003 ; 3-4), ISO 9000:2000 yang mengatur definisi dan kosakata mendefinisikan mutu sebagai derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan. Maksud derajat/tingkat disini berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang dapat terdiri dari berbagai macam, antara lain :

- a. Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biological), seperti handphone, mobil, dan rumah.
- b. Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan), seperti rumah sakit dan perbankan.
- c. Karakteristik sensori (bau, rasa), seperti makanan dan minuman.

Salah satu dari karakteristik mutu produk adalah jasa, Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dengan demikian, jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki, seperti jasa perbankan, bengkel, dan transportasi.

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak bisa disimpan. Jasa akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan di lain waktu. Dengan demikian, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting. Kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses perekrutan, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Menurut Parasuraman, et al yang dikutip oleh Tjiptono (2004 ; 59-60) Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu:

1. *Expected service*
2. *Perceived service*

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka jasa

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten. Kualitas adalah sebagai daya tarik penjualan. Peningkatan kualitas penjualan berarti tambahan usaha dan biaya, oleh karena itu perusahaan harus mempertimbangkan tambahan manfaat, yaitu peningkatan daya tarik dibanding dengan tambahan biaya. Tidak banyak tambahan manfaatnya meningkatkan kualitas jasa jika para konsumen tidak dapat membedakan kualitas baik dan buruk. (Supriono, 2001 ; 21).

Menurut Goesth dan Davish yang dikutip oleh Tjiptono (2004 ; 51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan jasa pada kenyataannya adalah hasil persepsi dalam bentuk konsumen, ini terbentuk setelah membandingkan antara hasil kualitas pelayanan yang diterima dan harapan. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan pasien yang pada gilirannya akan memberi manfaat. (Kotler, 2000 ; 6). Para periset menemukan lima penentu mutu jasa yang dikemukakan oleh (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007 ; 56).

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.
- b. Perhatian (*Emphaty*), yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pasien.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan

layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat.
- e. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi pasien mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu : bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).

Ada empat macam skenario layanan yang dibuat oleh Technical Assistance Research Program Inc (TARP) sebuah pasar peneliti Amerika (Nayadilaga, 2000 ; 10) yaitu :

1. Pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pasien yang memberikan kepuasan maksimal bagi pasien.
2. Terjadi kesalahan pemberian pelayanan, tetapi pasien tidak mengeluhkannya.
3. Terjadi kesalahan pelayanan dan pasien mengeluh, mereka merasa diakali dan dibujuk. Meskipun demikian ini tetap bukan kepuasan yang sebenarnya terhadap pelaksanaan pelayanan.
4. Terjadi kesalahan pemberian pelayanan, pasien mengeluh dan merasa tidak puas terhadap hasil kerja

pelaksanaan atau tugas pelayanan.

Reaksi pasien dalam empat kejadian tersebut sangat berbeda-beda karena di pengaruhi oleh keadaan pasien. Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam Hutt dan Speh) yang dikutip oleh Tjiptono (2004 ; 60) yaitu :

1. *Technical Quality* Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pasien.
2. *Search Quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pasien sebelum membeli, misalnya harga.
3. *Experience Quality* yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi setelah *Corporate Image* Yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik umum satu perusahaan.
4. membeli atau menggunakan jasa. Contohnya ketetapan waktu, kecepatan pelayanan, kerapian hasil.
5. *Credence Quality* yaitu kualitas jasa yang diukur dievaluasi pasien meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa operasi jantung.
6. *Functional Quality* Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas dan penyampaian jasa.

#### **Dimensi Kualitas Jasa**

Terdapat 5 (lima) dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu :

- a. Bukti Langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu rumah sakit/perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan fisik layanan. Contoh : peralatan, gedung.
- b. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Kesediaan dan keinginan untuk melayani

- secara ramah, hangat, dan bersahabat).
- c. **Kehandalan (*Reliability*)**, yaitu kemampuan rumah sakit/perusahaan untuk memberikan pelayanan. Sesuatu yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu.
  - d. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, yaitu suatu kemampuan rumah sakit/perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. (Kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan layanan).
  - e. **Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**, yaitu pengetahuan dan sopan santun serta kemampuan para pegawai untuk menimbulkan rasa percaya pasien kepada perusahaan. (patut dipercaya, dapat dipercaya, jujur, dan menarik hati konsumen).

### **Defenisi Kepuasan Pasien**

Sebenarnya konsep kepuasan pasien masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat berupa proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Band (Nasution, 2005 : 49) menyatakan bahwa kepuasan pasien sebagai pembanding antara kualitas barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pasien, Apabila telah tercapai kepuasan pasien, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Engel (Tjiptono, 2004 : 145) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang sekurang-kurangnya member hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pasien. Day (Tjitono, 2004

: 145) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang disarankan setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah sebagai hasil penilaian pasien terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja Yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas. (Aritonang, 2005 : 2).

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 1997 : 36). Beberapa definisi yang diungkapkan para pakar diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil dari barang atau jasa yang dirasakan pasien.

### **Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapatlah dibuat suatu hipotesis sebagai berikut : "Diduga Daya tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Indragiri Tembilahan".

### **Variabel Penelitian**

1. Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Daya tanggap (*Responsiveness*) (X1), Kehandalan (*Reliability*)

- (X2), Jaminan (Assurance)  
 (X3), Perhatian (Emphaty)  
 (X4), Bukti Fisik (Tangibles)  
 (X5).
2. Variabel terikat (*Dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas, yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y).

### C. METODE PENELITIAN

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Rumah Sakit Indragiri Tembilahan yang beralamat di Jl. Trimas di Tembilahan dengan luas bangunan 120 x 250 M, dengan lahan parkir 120 x 50 M, tinggi 150 M (tiga tingkat). Adapun waktu penelitian ini adalah dimulai pada bulan November 2016 sampai Januari 2017.

#### Jenis dan Sumber Data

##### Jenis Data

- 1) Data *Kuantitatif*, yakni data yang berupa angka yang menyangkut tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berobat di rumah sakit Indragiri yang ada di Tembilahan.
- 2) Data *Kualitatif*, yakni berupa informasi tentang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan, informasi tentang tanggapa atau responden dalam pasien Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan.

##### Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya yakni masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang ada di Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan.

- 2) Data Sekunder, data yang diperoleh dari media seperti Koran, internet, televisi dan lain-lain.

#### Populasi Dan Sampel

##### Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand; 2006; 189). Populasi dalam penelitian ini yakni para pasien yang telah berobat di Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan.

##### Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasinya (Subagiyo, 2006: 23). Sampel yang digunakan menggunakan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dimana menurut Bailey (Tika;2005;30) *simple random sampling* adalah cara mengambil sampel dengan memberikan kesempatan yang sama untuk dipilih bagi setiap individu dalam keseluruhan populasi atau dengan kata lain pengambilan sampel yang dilakukan tanpa pengembalian dimana kerangka sampling ini memuat semua unsur yang menjadi anggota populasi secara keseluruhan. Karena jumlah populasi tidak diketahui berapa jumlahnya, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat

ditolelir atau diinginkan.

Dalam penelitian ini :  
N = 1.968 total pasien yang berobat di Rumah Sakit Indragiri

e = 10 %

Jadi jumlah minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1.968}{1+1.968(0,1)^2}$$

$$n = 95,2$$

Maka berdasarkan hasil diatas dalam penulisan ini penulis mengambil sampel sebanyak 95 orang.

#### Metode Pengambilan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan guna mendukung penelitian ini, adalah dengan teknik sebagai berikut :

##### a. Interview

Metode pengumpulan data didapat dari wawancara langsung dengan responden yang terlibat langsung dalam penelitian ini.

##### b. Kuesioner

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis dalam bentuk daftar pertanyaan.

##### c. Studi Kepustakaan

Merupakan pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, majalah, jurnal, ataupun berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

#### Analisis Data

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat untuk dipergunakan dalam penelitian ini. *Regresi Ordibary Least Squares* yang digunakan dalam pengujian data ini akan memberikan hasil

*best linier unbiased estimator* jika semua asumsi klasik terpenuhi. Adapun uji asumsi klasik yang harus dipenuhi meliputi:

##### a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki vailiditas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya vailiditas instrumen yang menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2002:168). Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.

##### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002:178). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Cornbach Alpha*.

Menurut Sugiyono instrumen dikatakan reliabel, jika hasil perhitungan memiliki koefisien kehandalan (*reliabilitas*) sebesar  $\alpha = 0,05$  atau lebih. Atau Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,60$  (Imam Ghozali, 2005:133).

### c. Regresi Berganda

Teknik analisa data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan:

#### 1. Regresi Linier Berganda

Metode ini untuk meramalkan berapa kuatnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Model peramalan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2005:250) yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan adalah :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat yaitu kepuasan pasien

a = konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi variabel bebas ke-1

X<sub>1</sub> = *Tangible*

X<sub>2</sub> = *Empathy*

X<sub>3</sub> = *Reliability*

X<sub>4</sub> = *Resposveness*

X<sub>5</sub> = *Assurance*

e = standar error

### d. Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial) maka digunakan uji t. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dengan kriteria pengaruh variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan variabel independen berpengaruh negative atau positif terhadap variabel dependen (Y). Dengan dasar pengambilan keputusan adalah: nilai t hitung < nilai t tabel atau nilai signifikansi t > 0,05 atau nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikansi t < 0,05.

### e. Uji F (Uji Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh

variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

### f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat.

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil dari analisis dengan menggunakan program SPSS 20 maka diperoleh hasil analisis persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 4.306 + 0.103 X_1 + 0.200 X_2 + 0.370 X_3 + 0.295 X_4 + 0.737 X_5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar (a) = 4.306 artinya jika nilai variabel Variabel X<sub>1</sub> (*Tangible/Bukti fisik*), Variabel X<sub>2</sub> (*Emphati/perhatian*), Variabel X<sub>3</sub> (*Reliability/Kehandalan*), Variabel X<sub>4</sub> (*Responsivenes/Daya Tanggap*) dan variabel X<sub>5</sub> (*Assurance/Jaminan*), Variabel Y (*Kepuasan Pasien*) akan tetap sebesar 4.306.
- Koofisien regresi variabel X<sub>1</sub> (*tangible/bukti fisik*) menunjukkan angka sebesar 0.103 menyatakan bahwa setiap variable X<sub>1</sub> (*tangible/bukti fisik*) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1 % maka akan mempengaruhi varibel Y (*kepuasan Pasien*) sebesar 0.103. dengan asumsi X<sub>2</sub>

- (Empati/ perhatian), Variabel X3 (Reliability/Kehandalan), Variabel X4 (Responsiveness/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) tetap.
- c. Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> (empati/ perhatian) menunjukkan angka sebesar 0.200 menyatakan bahwa setiap variabel X<sub>2</sub> (empati/ perhatian) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1% maka akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan Pasien) sebesar 0.200. dengan asumsi variabel X<sub>1</sub> (Tangible/Bukti fisik), X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan), Variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) dan variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) tetap.
- d. Koefisien regresi variabel X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan) menunjukkan angka sebesar 0.370 menyatakan bahwa setiap variabel X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1% maka akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan Pasien) sebesar 0.370. dengan asumsi variabel X<sub>2</sub> (Empati/ perhatian), Variabel X<sub>1</sub> (tangible/bukti fisik), Variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) dan variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) tetap.
- e. Koefisien regresi variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) menunjukkan angka sebesar 0.295 menyatakan bahwa setiap variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1% maka akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0.295. Dengan asumsi variabel X<sub>2</sub> (Empati/ perhatian), Variabel X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan), variabel X<sub>1</sub> (tangible/bukti fisik) dan variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) tetap.
- f. Koefisien regresi variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) menunjukkan angka sebesar 0.737. menyatakan bahwa setiap variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1% maka akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan Pasien) sebesar 0.737. Dengan asumsi variabel X<sub>2</sub> (Empati/ perhatian), Variabel X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan), variabel X<sub>1</sub> (tangible/bukti fisik) dan variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) tetap.

## 2. Uji t (pengaruh secara parsial)

Berdasarkan hasil output SPSS nampak bahwa pengaruh secara parsial empat variabel independen yang terdiri dari kelompok acuan, keluarga serta peran dan status terhadap keputusan pembelian dapat dilihat hasil perhitungan sebagai berikut :

- Hasil perhitungan untuk variabel X<sub>1</sub> (tangible/bukti fisik) yang menghasilkan  $t_{hitung} = 13.066$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2.008$ .
- Hasil perhitungan untuk variabel X<sub>2</sub> (Empati/ perhatian) yang menghasilkan  $t_{hitung} = 11.525$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2.008$ .
- Hasil perhitungan untuk variabel X<sub>3</sub> (Reliability/Kehandalan) yang menghasilkan  $t_{hitung} = 12.530$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2.008$ .
- Hasil perhitungan untuk variabel X<sub>4</sub> (Responsiveness/Daya Tanggap) yang menghasilkan  $t_{hitung} = 10.256$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2.008$ .
- Hasil perhitungan untuk variabel X<sub>5</sub> (Assurance/Jaminan) yang

menghasilkan  $t_{hitung} = 8.512$  lebih besar dari nilai  $t$  tabel = 2.008.

Sehingga dapat disimpulkan Berdasarkan hasil uji  $t$ , maka hipotesis dalam penelitian ini yang menduga bahwasanya Variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), Variabel X2 (Empati/ perhatian), Variabel X3 (Reliability/Kehandalan), Variabel X4 (Responsivenes/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) berpengaruh dominan terhadap variabel Y (kepuasan Pasien) **telah terbukti dan dapat diterima.**

### 3. Uji F (Pengaruh secara simultan)

Berdasarkan hasil output SPSS 20 nampak bahwa pengaruh secara bersama-sama variabel independen yaitu faktor sosial kualitas terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai F hitung sebesar 206.826 > dari F tabel sebesar 2.44 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka hipotesis ditolak dan terdapat pengaruh yang signifikan Variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), Variabel X2 (Empati/ perhatian), Variabel X3 (Reliability/Kehandalan), Variabel X4 (Responsivenes/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) secara simultan berpengaruh dan dapat diterima.

### 4. Analisis Korelasi

Hasil analisis pengaruh Variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), Variabel X2 (Empati/ perhatian), Variabel X3 (Reliability/Kehandalan), Variabel X4 (Responsivenes/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) terhadap variabel Y (kepuasan pasien) seperti yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa

koefisien korelasi (R)= 0,996. Hal ini memberikan nilai bahwa Variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), Variabel X2 (Empati/perhatian), Variabel X3 (Reliability/Kehandalan), Variabel X4 (Responsivenes/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) berhubungan sangat kuat terhadap variabel Y (kepuasan Pasien). Sebab nilai (R) yang dihasilkan sebesar 0,996 berada pada interval 0,80-1,000.

### 5. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R-square) yang digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen yakni variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), variabel X2 (Empati/perhatian), variabel X3 (Reliability/Kehandalan), variabel X4 (Responsivenes/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan) terhadap variabel dependen Y (kepuasan Pasien) sebesar 0,991. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel independen dapat menjelaskan nilai sebesar 99.1 % dari perubahan variabel dependen sisanya yaitu sebesar 9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,991. Hal ini berarti 99.1% bahwa variasi variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan secara dominan

dipengaruhi oleh variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), variabel X2 (Empati/ perhatian), variabel X3 (Reliability/Kehandalan), variabel X4 (Responsiveness/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan), sedangkan sisanya sebesar 0,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar faktor-faktor tersebut yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

b. Berdasarkan hasil pengujian t dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) variabel fisik (*tangibles*) X1 menunjukkan nilai t hitung sebesar 10.213 > t tabel 2.008, artinya X1 (*fisik/tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan Pasien). Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (*tangible/bukti fisik*) terhadap Variabel Y (kepuasan Pasien).
- 2) Variabel perhatian (*emphaty*) X2 menunjukkan nilai t hitung sebesar 19.269 > t tabel 2.008, artinya X2 (*perhatian/ emphaty*) mempunyai pengaruh terhadap Y (kepuasan pasien). Dengan demikian H0 ditolak dan H2 diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X2 (Empati/ perhatian) terhadap Variabel Y (kepuasan Pasien).
- 3) Variabel kehandalan (*reliability*) X3 menunjukkan nilai t hitung sebesar 9.831 > t tabel 2.008, artinya X3 (*kehandalan/reliability*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan Pasien). Dengan demikian H0 ditolak dan H3

diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X3 (Reliability/Kehandalan) terhadap Variabel Y (kepuasan Pasien).

- 4) Variabel daya tanggap (*responsiveness*) X4 menunjukkan nilai t hitung sebesar 11.032 > t tabel 2.008, artinya X4 (*tanggap/responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan Pasien). Dengan demikian H0 ditolak dan H4 diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X4 (Responsiveness/Daya Tanggap) terhadap Variabel Y (kepuasan pasien).
- 5) Variabel jaminan (*assurance*) X5 menunjukkan nilai t hitung sebesar 997.204 > t tabel 2.044, artinya X5 (*jaminan/assurance*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan pasien). Dengan demikian H0 ditolak dan H5 diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X5 (Assurance/Jaminan) terhadap Variabel Y (kepuasan pasien).

c. Berdasarkan nilai F tabel adalah 3.186. Dari *output* SPSS pada lampiran dengan nilai F hitung sebesar 32.970 Karena F hitung > F tabel. Besarnya signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan atas hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Bukti Fisik variabel X1 (Tangible/Bukti fisik), variabel X2 (Empati/ perhatian), variabel X3 (Reliability/Kehandalan), variabel X4 (Responsiveness/Daya Tanggap) dan variabel X5 (Assurance/Jaminan)

mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Y Rumah Sakit di Tembilahan. Dengan demikian H6 diterima artinya ada pengaruh secara keseluruhan variabel X yaitu bukti Fisik variabel X1 (tangible/bukti fisik), variabel X2 (empati/ perhatian), variabel X3 (reliability/kehandalan), variabel X4 (responsiveness/daya tanggap) dan variabel X5 (assurance/jaminan) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pasien Y.

### Saran

Berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna jasa dan demi mencapai tujuan perusahaan. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

- a. Hendaknya Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, hal ini dimaksudkan guna dapat menunjang kepuasan pasien
- b. Pihak Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan SDM seiring berkembangnya zaman dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan peningkatan kemampuan individu secara berkala kepada para karyawan, sehingga pelayanan jasa akan terjalin lebih maksimal yang berdampak pada keuntungan perusahaan.
- c. Sebagai satu-satunya penyedia jasa Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan diharuskan untuk mengembangkan sistem, fasilitas, dan peralatan dengan mengikuti teknologi yang terkini, agar menjadi rumah sakit yang besar dan kuat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buhari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* : Alfabeta. Bandung
- Assauri, Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit : PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Hurriyati, Ratih.2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12. Jakarta : Indeks*
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H: Penebit Salemba Empat. Jakarta
- Keputusan Menteri Agama Penyalagunaan Aparatur Nomor 81 tahun 1993 Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : PT. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat. Jakarta
- Prevost, Robert. 1997. *Mutu Pelayanan*. Jakarta
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy.(2003). *Measuring customer Satisfaction.: Gaining Customer*
- Partua Pramana,(2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. <http://eprints.undip.ac.id/26970/> (diakses tanggal 12 Maret 2012)
- Realationship Strategy. PT. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.
- Sinamblea, Lijan Poltak, Dkk. 2008. *Refomasi Kebijakan Publik (teori Kebijakan Publik dan*

- Implementasi*). Jakrta : Bumi Karsa
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, penerbit CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Umar, Husein, 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta