

**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN  
RAWAT JALAN**

**TESIS**



**SOLICHAH SUPARTININGSIH**

**20111030061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN  
RAWAT JALAN**

**SOLICHAH SUPARTININGSIH**

**20111030061**

Pembimbing,

Dr. Susanto, M.S.

Tanggal .....

## NASKAH PUBLIKASI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN RAWAT JALAN

**Solichah Supartiningsih, Susanto**

Rumah Sakit Sarila Husada

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. Rumah Sakit Sarila Husada Sragen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

**Metode penelitian:** Ini adalah penelitian asosiatif. Populasi nya adalah Semua pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara non random sampling jumlah sampel sebesar 100 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

**Hasil dan Pembahasan:** Diperoleh hasil  $Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$ . Pada persamaan ditunjukkan pengaruh variabel tangibel ( $X_1$ ), Reabilitas ( $X_2$ ), Responsives ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Emphaty ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

**Simpulan:** Variabel tampilan/bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Variabel tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien rumah sakit

## **Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (America Hospital Association, 1974). Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana. Walaupun dalam strategi *World Trade Organization* (WTO) pada tahun 2010 Indonesia baru akan membuka dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sepakat tahun 2008 akan membuka untuk tenaga kesehatan, untuk itu semua yang bekerja dalam bidang kesehatan harus bekerja secara proposional dan selalu bertolak untuk kepentingan pasien (<http://m.depkes.go.id/>)

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25).

RS Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. RS Sarila Husada Sragen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS Sarila Husada Sragen juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS Sarila Husada Sragen agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Sragen sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi.

Dalam menganalisa permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara teoritis model yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1998). Dengan menggunakan model ini, RS sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas

keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis atas hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan kegunaannya dalam proses *quality improvement*, untuk melihat dan mengkaji sejauh mana hasil survei kepuasan pasien ini bermanfaat dalam proses *quality improvement*, dilakukan survei terhadap provider pelayanan kesehatan terhadap hasil survei kepuasan pasien tersebut. Tujuan survei ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis terhadap hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan penggunaannya dalam proses *quality improvement*, khususnya umpan balik di bangsal terkait.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut Azwar (1994), mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Blank (1999) mengungkapkan, pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian Roberts dan Prevost (1987) dalam Azwar (1994), membuktikan adanya perbedaan dimensi, yaitu: 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan

pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.

Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001:233) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien Jamkesmas pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Data jumlah pasien menurut bagian bagiannya adalah sebagai berikut:

Tabel. 1  
Data Rumah Sakit Tahun 2013-2015

TAHUN	UMUM	THT	OBSGYN	ANAK	GIGI	BEDAH	DALAM	K & K	SARAF	IGD
2013	12404	6973	10006	7067	1269	895	1097	0	0	6949
2014	11190	7230	9107	8235	1201	1190	3642	0	0	10653
2015	9733	8189	12058	8950	1603	1391	9793	435	430	12914

Tahun 2013 terlihat poli umum paling banyak dibandingkan poli yang lain, tahun 2014 terjadi penurunan poli umum tetapi terjadi peningkatan pada poli IGD dan tahun 2015 terjadi penurunan pasien umum dan lebih merujuk ke poli bagian

paling tinggi terdapat pada pasien IGD, hal tersebut menunjukkan bahwa pasien kurang puas pada rumah sakit tersebut.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian terhadap Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada Pasien Rawat Jalan.”

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?

### **Telaah Pustaka**

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi



tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. (Hardiyansyah, 2011)

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Hardiyansyah, 2011).

Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman dalam (Hardiyansyah, 2011) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”.

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasuraman, et.al (1998).

Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang

dijelaskan oleh Barata (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dkk, 2005). Kelima dimensi itu mencakup: Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Asuransi (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

(1) *tangibles*. *Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *reliability*. *Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *responsiveness*. *Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *competence*. *Possession of required skill and knowledge to perform service*; (5) *courtesy*. *Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *credibility*. *Trustworthiness, beliwvability, honesty of the service provider*; (7) *feel secure*. *Freedom from danger, risk, or doubt*; (8) *access*. *Approachable and easy of contact*; (9) *communication*. *Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand*; and (10) *understanding the customer*. *Making the effort to know customers and their needs*.

Pengertian diatas mengandung arti bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (terlihat/ terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ranah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam

setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. Al (dalam Hardiyansyah, 2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

*(1) tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials; (2) reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang

menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

### **Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi perusahaan karena dengan adanya pengukuran tersebut perusahaan mendapatkan masukan yang berguna bagi peningkatan kepuasan konsumen.

Pada prinsipnya pengukuran kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai macam metode (Kotler, et al., 1996), diantaranya: sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survey kepuasan pelanggan. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. (Irawan, 2002):

### **Kepuasan Konsumen**

Persaingan semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan konsumen/ pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari makin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen/ pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan maupun publik relations. Kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga asing.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya, hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut, Engel, et al., (1990) menyatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.”

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum, yaitu konsumen kecewa apabila kinerja perusahaan dibawah harapan konsumen. Sedangkan konsumen akan puas apabila kinerja perusahaan sesuai dengan harapan konsumen, dan yang terakhir adalah konsumen merasa sangat puas apabila kinerja perusahaan melebihi harapan konsumen.

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994).

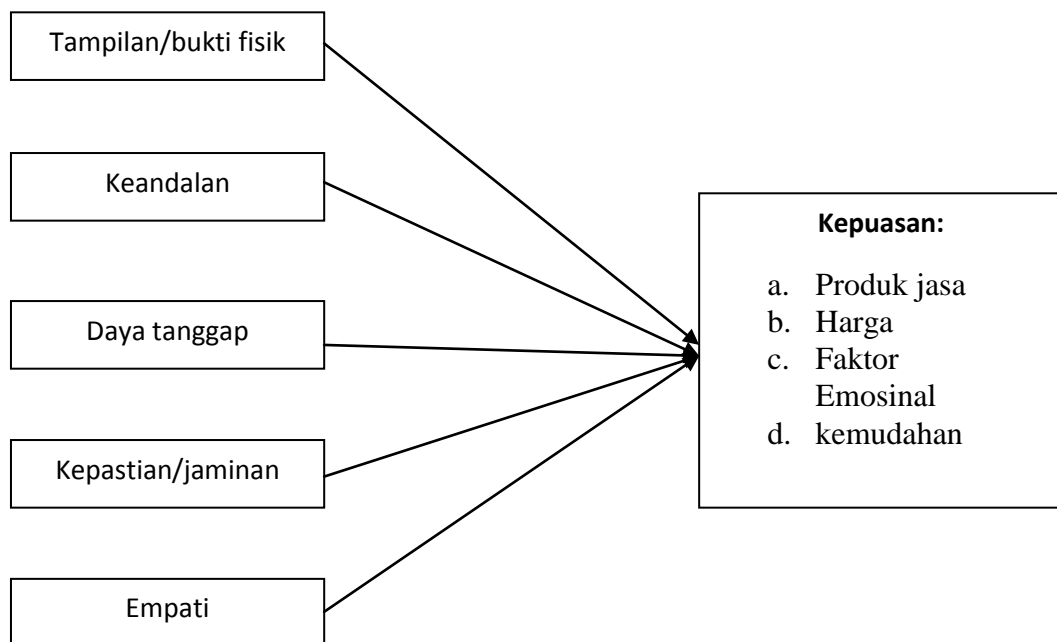
Dalam mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor. Faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap suatu produk (Garvin dalam Lovelock, 1994) meliputi: Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli; Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap; Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai; Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya; Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan; *Serviceability*, meliputi: kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan; Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra; Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut: (Parasuraman dalam Lupiyoadi dkk, 2006: 182): Tampilan (bukti fisik), Keandalan, Daya tanggap, Kepastian/jaminan, Empati.

### **Kerangka Teoritis**

Kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen diukur dengan menggunakan driver berupa: produk, harga, faktor emosional, kemudahan, dan kualitas jasa. Unsur-unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka teoritis penelitian ini dan akan dijabarkan dalam gambar dibawah ini:

#### **Kualitas pelayanan**



**Gambar 1.**  
**Kerangka Teoritis**

### **Hipotesis**

1. Diduga ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan ditinjau dari tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. ada pengaruh yang positif dan signifikan.

2. Diduga ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan ditinjau dari keandalan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan adalah baik.
3. Diduga ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.
4. Diduga ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan ditinjau dari kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan adalah baik.
5. Diduga ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan ditinjau dari empati terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan adalah baik.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2002: 11). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan.

Subyek penelitian ini adalah 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen mencakup aspek Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

### **Hasil Penelitian**

#### **Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas**

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 *for windows* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasilnya

dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel. 2 Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Produk	Kp11	0,897	0,361	Valid
	Kp12	0,736	0,361	Valid
	Kp13	0,688	0,361	Valid
Harga	Kp21	0,601	0,361	Valid
	Kp22	0,601	0,361	Valid
Faktor Emosional	Kp31	0,890	0,361	Valid
	Kp32	0,849	0,361	Valid
	Kp33	0,896	0,361	Valid
Kemudahan	Kp41	0,539	0,361	Valid
	Kp42	0,539	0,361	Valid
Nyata	X11	0,835	0,361	Valid
	X12	0,806	0,361	Valid
	X13	0,920	0,361	Valid
	X14	0,920	0,361	Valid
Keandalan	X21	0,648	0,361	Valid
	X22	0,760	0,361	Valid
	X23	0,593	0,361	Valid
	X24	0,760	0,361	Valid
	X25	0,450	0,361	Valid
Daya Tanggap	X31	0,572	0,361	Valid
	X32	0,578	0,361	Valid
	X33	0,594	0,361	Valid
	X34	0,522	0,361	Valid
	X35	0,431	0,361	Valid
Kepastian/ Jaminan	X41	0,618	0,361	Valid
	X42	0,624	0,361	Valid
	X43	0,663	0,361	Valid
	X44	0,411	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>	X51	0,618	0,361	Valid
	X52	0,756	0,361	Valid
	X53	0,618	0,361	Valid
	X54	0,827	0,361	Valid
	X55	0,827	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan untuk setiap variabel menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat



dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada setiap variabel adalah valid.

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 *for window* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pernyataan yang dinilai atau dievaluasi oleh responden dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

**Tabel. 3 Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
Produk	0,878	0,5	Reliabel
Harga	0,736	0,5	Reliabel
Faktor emosional	0,938	0,5	Reliabel
Kemudahan	0,698	0,5	Reliabel
Nyata	0,935	0,5	Reliabel
<i>Reliabilitas</i> (keandalan)	0,833	0,5	Reliabel
<i>Responsivitas</i> (daya tanggap)	0,751	0,5	Reliabel
Kepastian/ jaminan	0,765	0,5	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,887	0,5	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan *reliabel* yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

### Analisis Deskripsi

Deskripsi responden membahas mengenai karakteristik individual responden. Karakteristik tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan**

Status	Frequency	%
Pria	60	60
Wanita	40	40
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 100 responden diteliti didominasi oleh pria sebanyak 60 responden atau 60%.

**Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

Umur (tahun)	Frequency	%
20 – 30 tahun	5	5
31 – 40 tahun	59	59
41 – 50 tahun	36	36
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 100 responden diteliti yang berusia 41-51 tahun sebanyak 36 responden atau 36%.

**Tabel 6. Deskripsi variabel X1**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3-3,4	6	6
Tidak setuju	3,41-3,8	7	7
Cukup	3,81-4,2	15	15
Setuju	4,21-4,6	9	9
Sangat setuju	4,61-5	63	63
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 responden atau 63%.

**Tabel 7. Deskripsi variabel X2**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3-3,4	6	6
Tidak setuju	3,41-3,8	1	1
Cukup	3,81-4,2	13	13
Setuju	4,21-4,6	22	22
Sangat setuju	4,61-5	58	58
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 58 responden atau 58%.

**Tabel 8. Deskripsi variabel X3**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	2,67-3,136	4	4
Tidak setuju	3,1361-3,602	12	12
Cukup	3,6021-4,068	15	15
Setuju	4,0681-4,534	3	3

Sangat setuju	4,5341-5	66	66
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden atau 66%.

**Tabel 9. Deskripsi variabel X4**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3-3,4	9	9
Tidak setuju	3,41-3,8	7	7
Cukup	3,81-4,2	9	9
Setuju	4,21-4,6	15	15
Sangat setuju	4,61-5	60	60
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 responden atau 60%.

**Tabel 10. Deskripsi variabel X5**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	2,6-3,08	3	3
Tidak setuju	3,081-3,56	11	11
Cukup	3,561-4,04	14	14
Setuju	4,041-4,52	5	5
Sangat setuju	4,521-5	67	67
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 67 responden atau 67%.

**Tabel 11. Deskripsi variabel Y**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3,08-3,464	7	7
Tidak setuju	3,4641-3,848	1	1
Cukup	3,8481-4,232	0	0
Setuju	4,2321-4,616	10	10
Sangat setuju	4,6161-5	82	82
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 82 responden atau 82%.

### Analisis Regresi linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui variabel *tangible* ( $X_1$ ), *Reabilitas* ( $X_2$ ), *Responsives* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan ( $Y$ ). Adapun bentuk persamaan regresinya adalah  $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$ . Berikut ini table hasil regresi berganda metode OLS (*Ordinary Least Square*):

**Tabel 4.12**  
**Rangkuman Hasil Olah Data Regresi**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.053	.371		5.527	.000
	x1_tangible	-.310	.180	-.371	-1.723	.088
	x2_reliability	.655	.219	.689	2.985	.004
	x3_responsiveness	.058	.224	.082	.260	.795
	x4_assurance	.264	.113	.337	2.329	.022
	x5_Emphaty	-.091	.242	-.123	-.375	.709

a. Dependent Variable: Y\_kepuasan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program *statistic computer SPSS for Windows Release 15.00* diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

$$Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin baik faktor-faktor tersebut maka akan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh antar variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan

pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) secara parsial. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program *statistic computer SPSS for Windows Release* dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

- a. Pengujian pengaruh variabel *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,088 > *Level of Significant* = 0,05, maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

- b. Pengujian pengaruh variabel *reabilitas* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,004 < *Level of Significant* = 0,05 maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *reabilitas* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

- c. Pengujian pengaruh variabel *Responsive* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,260 > *Level of Significant* = 0,05 maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsive* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

- d. Pengujian pengaruh variabel *Asurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,022 < *Level of Significant* = 0,05 maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *asurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y).

- e. Pengujian pengaruh variabel *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik = 0,709 < *Level of Significant* = 0,05 maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh

posisi dan signifikan antara *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

Berdasarkan hasil olah data nilai koefisien beta variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh**

Variabel	Koefisien Beta	Keterangan
<i>Tangibel</i>	-0,371	-
<i>Reability</i>	0,689	Dominan
<i>Responsive</i>	0,082	-
<i>Asurance</i>	0,337	-
<i>Emphaty</i>	-0,123	-

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Pada tabel 4.21 diatas, nilai koefisien beta variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) sehingga variabel paling dominan adalah Reability dalam mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

### Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan pengaruh simultan keseluruhan variabel bebas dalam penelitian terhadap variabel terikat. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka model regresi berpengaruh signifikan secara simultan. Hasil uji F pada analisis regresi ganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.672	5	1.534	11.364	.000 <sup>a</sup>
	Residual	12.693	94	.135		
	Total	20.365	99			

a. Predictors: (Constant), x5\_Emphaty, x4\_assurance, x1\_tangible, x2\_reliability, x3\_responsiveness

b. Dependent Variable: Y\_kepuasan

Kesimpulan : Diperoleh nilai probabilitas  $F_{hitung} = 0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh secara bersama-sama variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

### Pengujian $R^2$ (Koefisien Determinasi)

$R^2$  (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengenal seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antar 0-1. Semakin besar  $R^2$  mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 <sup>a</sup>	.377	.344	.36746

a. Predictors: (Constant), x5\_Emphaty, x4\_assurance, x1\_tangible, x2\_reliability, x3\_responsiveness

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh  $R^2$  (Koefisien Determinasi atau *R Square*) sebesar 0,377 artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) sebesar 37,7%, sedangkan sisanya sebesar 62,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat

diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan belum tentu akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan mempunyai kecenderungan menurun.

Dengan demikian hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Any Urwatul Wusko (2003) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan” hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa



variabel *reability* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

### **Simpulan dan Saran**

Setelah penulis melakukan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat mengambil kesimpulan : Variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis ditolak. Variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima. Variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima. Variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis ditolak..

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya direktur rumah sakit meningkatkan tampilan/bukti fisik dengan cara selalu melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya Direktur rumah sakit meningkatkan ruang tunggu dan ruang rawat jalan dibuat serapi mungkin terutama supaya pasien merasa nyaman.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. *Principles of Marketing*. 7th edition. Prentice Hall International Inc, New Jersey.

- Azwar, Azrul., 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga*, Ciputat, Tangerang : Binarupa Aksara.
- Blank, W.E. 1982. *Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. Englewood Cliffs, New Jersey* : Prentice-Hall.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Engel, James F, et al. 1990. *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. *Perilaku Konsumen, Jilid II*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi V*, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Loudon, D.L. & Bitta, D.N. 1984. *Consumer Behavior: Concepts and Application. 2nd Edition*. New York: McGraw-Hill
- Lovelock. 1994. *Services Marketing*. Prentice Hall. Singapore
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Masri Singarimbun, dkk. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Mukti, 2013, Judul *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*
- Mustafa. 1992. *Fundamentals of Industrial Ergonomic*. AT & T. Network System. Oklahoma.

- Parasuraman, et al. 1998. *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung
- Sangkala, 2013, judul *Strategi Unit Bisnis Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bana Mamase Sulawesi Barat*
- Satrianegara F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Schnaars, S. P. 1991. *Marketing Strategy : A Customer – Driven Approach*. New York : The Free Press.
- Soehardi Sigit 1999. *Pengantar Metodologi Pendekatan Praktek*. Rineka: Cipta Jakarta.
- Sofyan Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumadi Suryabrata, 1998. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip.
- Wusko. 2010, judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*
- <http://m.depkes.go.id>