

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Proses Pengerjaan Lapangan**

Gambaran dalam penelitian yang dilakukan pada bulan februari 2017 ini sebelumnya memiliki beberapa pertimbangan hingga akhirnya diputuskan untuk melakukan penelitian, pertama dalam era BPJS seperti sekarang terdapat beberapa catatan penting terkait kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS sendiri, oleh sebab itu judul penelitian inipun diusulkan hingga akhirnya disetujui dan akhirnya penelitian ini berlangsung, saat penelitian sudah disetujui peneliti melakukan proses perijinan kepada pihak-pihak terkait, kemudian peneliti juga melakukan berbagai diskusi dan wawancara kepada berbagai pihak untuk mendukung data yang diinginkan sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang sesuai.

Penelitian yang dilakukan ini meliputi penelitian dengan menggunakan pendekatan kuisisioner disertai adanya penjelasan peneliti kepada beberapa pertanyaan yang bertujuan agar maksud pertanyaan pada kuisisioner peneliti tidak berbeda dengan persepsi yang disimpulkan oleh subyek penelitian. Dalam kuisisioner penelitian ini peneliti melihat berbagai pendekatan diantaranya dengan mengetahui gambaran karakteristik responden yang meliputi tingkat pendidikan dan kelompok usia. Selain

itu juga peneliti menggali lebih lanjut lewat pertanyaan dengan menggunakan kisioner mengenai jenis pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh subyek terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pada penelitian ini didapatkan sebanyak total 79 responden baik di bangsal kelas satu dua maupun tiga. Tentunya dengan responden yang bersedia saja, selebihnya pada responden yang tidak bersedia dan diluar dari kriteria inklusi tidak dilakukan penelitian.

## **B. Karakteristik Responden**

Hasil penelitian yang didapatkan dari 79 responden pada penelitian ini diantaranya dari pendidikan, kelompok umur dan jenis kelamin selanjutnya akan ditampilkan pada tabel 4.1.

Gambaran responden pada penelitian ini, paling banyak memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas 23 orang, Sekolah Menengah Pertama 20 orang, Sarjana 19 orang dan Sekolah Dasar 17 orang. Dengan proporsi jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 34 orang. Untuk responden terbanyak yang mengikuti penelitian ini adalah kelompok umur 31-60 tahun dengan jumlah sebanyak 45 orang sedangkan sisanya adalah kelompok umur 18-30 tahun dengan jumlah subyek 27 orang, dan 7 orang yang berpartisipasi dengan usia lebih dari 60 tahun. Pada persebaran tingkat pekerjaan yang

diperoleh pada penelitian ini terbanyak adalah, tidak bekerja yakni sebanyak 34 orang kemudian 22 orang subjek dengan pekerjaan wiraswasta, kemudian 16 orang dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, dan terakhir adalah subyek dari golongan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil/Tentara Nasional Indonesia/Polisi Republik Indonesia sebanyak 7 orang.

**Tabel 4. 1 Karakteristik responden**

	<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>
<b>Usia</b>	18-30 tahun	27
	31-60 tahun	45
	> 60 tahun	7
	total	79
<b>Jenis kelamin</b>	Laki-laki	34
	Perempuan	45
	total	79
<b>Pendidikan</b>	SD	17
	SMP	20
	SMA	23
	Sarjana	19
	total	79
<b>Pekerjaan</b>	Tidak bekerja	34
	Ibu Rumah Tangga	16
	Wiraswasta	22
	PNS/TNI/POLRI	7
	total	79

### C. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pertanyaan (Arikunto, 2006). Syarat dari valid atau tidaknya suatu kuisioner adalah dengan melihat dua R hitung dimana pertama adalah R hitung positif dan kedua R hitung lebih dari R tabel yakni  $> 0,361$ .

#### 1. *Tangible*

Pada uji validitas yang dilakukan peneliti terhadap kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel *tangible*, dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4. 2 Uji validitas *tangible***

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,468	0,361	Valid
2	0,620	0,361	Valid
3	0,472	0,361	Valid
4	0,549	0,361	Valid
5	0,535	0,361	Valid
6	0,488	0,361	Valid
7	0,500	0,361	Valid
8	0,487	0,361	Valid

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada variabel *Tangible* diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,468 dan yang tertinggi 0,509, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer delapan valid.

## 2. *Responsiveness*

Pada uji validitas yang dilakukan peneliti terhadap kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel *responsiveness*, dapat di lihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4. 3 Uji validitas *responsiveness***

No.	R hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,603	0,361	Valid
2	0,528	0,361	Valid
3	0,740	0,361	Valid

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada variabel Tangible diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,528 dan yang tertinggi 0,740, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer tiga valid.

## 3. *Reliabilty*

Pada uji validitas yang dilakukan peneliti terhadap kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel *reliability*, dapat di lihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4. 4 Uji validitas *reliability***

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,534	0,361	Valid
2	0,512	0,361	Valid
3	0,608	0,361	Valid

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada variabel *reliability* diperoleh nilai R hitung terendah adalah

0,512 dan yang tertinggi 0,608, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer tiga valid.

#### 4. *Assurance*

Pada uji validitas yang dilakukan peneliti terhadap kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel *assurance*, dapat dilihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4. 5 Uji validitas *assurance***

No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,700	0,361	Valid
2	0,486	0,361	Valid
3	0,674	0,361	Valid
4	0,549	0,361	Valid
5	0,621	0,361	Valid

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 disimpulkan bahwa variabel *assurance* nilai R hitung terendah adalah 0,486 tertinggi 0,700, sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer lima valid.

#### 5. *Emphaty*

Pada uji validitas yang dilakukan peneliti terhadap kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel *Empathy*, dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4. 6 Uji validitas *empathy***

No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,610	0,361	Valid
2	0,607	0,361	Valid
3	0,548	0,361	Valid
4	0,597	0,361	Valid

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada variabel *emphaty* diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,548 dan yang tertinggi 0,610, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer empat valid.

#### D. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui keajegan jawaban dari kuisisioner (Arikunto, 2006). dalam pengolahan uji reliabilitas apabila nilai alpha cronbach's lebih dari 0,7 maka dinyatakan bahwa kusioner tersebut reliable. Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan uji reliabilitas terhadap kusioner yang akan diberikan kepada subyek dengan hasil yang akan ditampilkan dalam bentuk tabel 4.7.

**Tabel 4. 7 Uji reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Alpha Chronbach's</i>	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,801	<i>Reliable</i>
2	<i>Responsiveness</i>	0,778	<i>Reliable</i>
3	<i>Reliability</i>	0,726	<i>Reliable</i>
4	<i>Assurance</i>	0,780	<i>Reliable</i>
5	<i>Empathy</i>	0,811	<i>Reliable</i>

Sumber: Data primer terolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada variabel *Tangible* diperoleh nilai *alpha chronbach's* 0,801 dimana angka tersebut adalah lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa variabel *tangibel* reliabel, selanjutnya pada variabel *responsivness* didapatkan *alpha chronbach's* 0,778 oleh karena itu variabel *tangible* juga memiliki

nilai *alpha chronbach's* lebih dari 0,7 sehingga dinyatakan variabel *responsivness* reliable, selanjutnya pada nomer tiga pada variabel *reiability* didapatkan *alpha chronbach's* 0,726 angka tersebut adalah lebih dari nilai *alpha chronbach's* 0,7 sehingga pada variabel *reiability* dinyatakan reliabel, keempat yakni pada variabel *assurance* didapatkan nilai *alpha chronbach's* adalah 0,780 nilai tersebut adalah lebih dari *alpha chronbach's* 0,7 sehingga dinyatakan reliabel, terakhir pada variabel *emphaty* didapatkan nilai *alpha chronbach's* adalah 0,811 sehingga dinyatakan bahwa variabel *emphaty* reliabel.

#### **E. Persamaan Regresi**

Pada hasil persamaan regresi didapatkan  $Y = 0,306X_1 + 0,215X_2 + 0,227X_3 + 0,194X_4 + 0,287X_5$ .

Dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Nilai uji regresi variabel *tangible* didapatkan sebesar 0,306
2. Nilai uji regresi variabel *responsiveness* didapatkan sebesar 0,215
3. Nilai uji regresi variabel *reliability* didapatkan sebesar 0,227
4. Nilai uji regresi variabel *assurance* didapatkan sebesar 0,194
5. Nilai uji regresi variabel *emphaty* didapatkan sebesar 0,287



Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengaruh terbesar dari variabel yang diteliti pada penelitian ini didapatkan kepuasan terbesar adalah pada variabel X1 yakni *tangible*, dan variabel dengan kepuasan terendah adalah X4 atau *assurance*.

#### F. Hasil Uji Regresi Secara Bersamaan (Annova / Uji F)

Analisis data selanjutnya menggunakan uji annova atau uji F, yaitu untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel bebas pada variabel terikat. Pengambilan kesimpulan dilihat dari nilai sig, atau p value, jika p value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dalam hal ini peneliti akan menampilkan sebuah tabel hasil uji annova yang membuktikan p value kurang dari 0.05

**Tabel 4. 8 Uji annova**

<i>Sum of square</i>	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
25,652	5	5,130	0,000
15,689	73	0,215	
41,342	78		

Sumber: Data primer terolah 2018

Hasil uji annova didapatkan nilai sig kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan dari kelima variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan baik variabel *tangible*, *responsivness*, *reliability*, *assurance*, maupun *emphaty*.

#### G. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk menjawab hipotesis atau lebih tepatnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dalam

penelitian ini, yakni variabel *tangible*, *responsivness*, *reliability*, *assurance*, *maupun emphaty* terhadap kepuasan pada penelitian ini. Pengambilan kesimpulan bahwa apabila nilai sig atau nilai P kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 4. 9 Uji t**

Variabel	Koefisen Beta	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	Keterangan
Konstanta	-3,325		0,000	
<i>Tangible</i>	0,063	3,416	0,001	Hipotesis Diterima
<i>Responsivness</i>	0,118	2,473	0,016	Hipotesis Diterima
<i>Reliability</i>	0,101	2,990	0,004	Hipotesis Diterima
<i>Assurance</i>	0,074	2,457	0,016	Hipotesis Diterima
<i>Emphaty</i>	0,103	3,443	0,001	Hipotesis Diterima

Sumber: Data primer terolah 2018

Dari tabel diatas sehingga dapat disimpulkan pengaruh *tangible* pada kepuasan yaitu nilainya 0,001, sehingga hipotesis diterima, maka bisa disimpulkan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan, selanjutnya pada *responsivness* terhadap kepuasan nilainya 0,016 sehingga hipotesis diterima, maka disimpulkan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan, ketiga pada variabel *reliability* didapatkan nilai sig. 0,004 maka disimpulkan pula bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan, keempat pada variabel *assurance* didapatkan nilai sig 0,016 sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan,

terakhir pada variabel *emphaty* didapatkan sig 0,001 maka disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan.

## H. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Oleh karena variabel bebas lebih dari tiga, maka untuk koefisien determinasi dilihat pada nilai adjusted r square yang dikalikan dengan angka seratus persen sehingga didapatkan angka kepuasan responden dalam penelitian. Hasil dari pengolahan data penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.9 dibawah ini.

**Tabel 4. 10 Uji koefisien determinasi**

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.778	.620	.595	.46360

Sumber: Data primer terolah 2018

Dari kelima variabel yang diujikan pada subyek didapatkan angka adjusted R square sebanyak 0,595, yang jika dikalikan dengan 100% maka didapatkan angka sebesar 59,5% . Dengan demikian pengaruh kelima variabel bebas pada kepuasan sebesar 59,5%. Hal ini berarti masih ada 40,5% kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## I. Pembahasan

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta, terdapat lima variabel yang menjadi tolak ukur dalam

penelitian ini, kelima variabel tersebut adalah *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*, kelima variabel tersebut diambil dari teori jacobis *et al.* (2013). Pada dasarnya kualitas pelayanan di suatu rumah sakit merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam kepuasan pasien (Mihailovic, 2017). Selain itu pelayanan yang berkualitas dan berbeda dalam artian memiliki karakteristik yang tidak dimiliki oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit lain, akan membuat pelanggan atau dalam hal ini pasien merasa puas. Dengan demikian pasien akan cenderung lebih memilih pelayanan rumah sakit tersebut (Wieslaw, 2015).

Gambaran responden pada penelitian ini, paling banyak memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas 23 orang, Sekolah Menengah Pertama 20 orang, Sarjana 19 orang dan Sekolah Dasar 17 orang. Dengan proporsi jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 34 orang. Untuk responden terbanyak yang mengikuti penelitian ini adalah kelompok umur 31-60 tahun dengan jumlah sebanyak 45 orang sedangkan sisanya adalah kelompok umur 18-30 tahun dengan jumlah subyek 27 orang, dan hanya 7 orang yang berpartisipasi dengan usia lebih dari 60 tahun. Pada persebaran tingkat pekerjaan yang diperoleh pada penelitian ini terbanyak adalah, tidak bekerja yakni sebanyak 34 orang kemudian 22 orang subjek dengan

pekerjaan wiraswasta, kemudian 16 orang dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, dan terakhir adalah subyek dari golongan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil/Tentara Nasional Indonesia/Polisi Republik Indonesia sebanyak 7 orang saja.

Sebelum melakukan penelitian dengan menggunakan kuisisioner, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui kesahehan pertanyaan (Arikunto, 2006). Dalam uji validitas terdapat sebanyak 8 pertanyaan, dan didapatkan hasil pada variabel *tangible* diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,468 dan yang tertinggi 0,509, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomor delapan valid. Selanjutnya pada variabel *responsiveness* yang memiliki 3 pertanyaan dengan diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,528 dan yang tertinggi 0,740, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomor tiga valid. Kemudian pada variabel ketiga pada, yaitu variabel *reliability* dengan 3 pertanyaan diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,512 dan yang tertinggi 0,608, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomor tiga valid. Pada uji validitas variabel *assurance* yang memiliki 4 pertanyaan diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,486 dan yang tertinggi 0,700, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomor lima valid. Terakhir pada variabel *Empathy*

dengan 5 pertanyaan diperoleh nilai R hitung terendah adalah 0,548 dan yang tertinggi 0,610, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pertanyaan nomor satu hingga nomer lima valid. Dari kelima uji validitas diatas dapat disimpulkan semua uji *validitas* dinyatakan valid.

Selanjutnya setelah uji validitas, peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap kuisisioner yang bertujuan untuk mengetahui keajegan jawaban dari kuisisioner (Arikunto, 2006). Hasil dari uji reliabilitas kuisisioner didapatkan pada pertanyaan variabel *tangible* diperoleh nilai *alpha chronbach's* 0,801 dimana angka tersebut adalah lebih besar dari 0,7 maka dapat dinyatakan bahwa variabel *tangibel* reliabel, selanjutnya pada variabel *responsivness* didapatkan *alpha chronbach's* 0,778 oleh karena itu variabel *tangible* juga memiliki nilai *alpha chronbach's* lebih dari 0,7 sehingga dinyatakan variabel *responsivness* reliabel, selanjutnya pada nomer tiga pada variabel *reiability* didapatkan *alpha chronbach's* 0,726 angka tersebut adalah lebih dari nilai *alpha chronbach's* 0,7 sehingga pada variabel *reiability* dinyatakan, keempat yakni pada variabel *assurance* didapatkan nilai *alpha chronbach's* adalah 0,780 nilai tersebut adalah lebih dari *alpha chronbach's* 0,7 sehingga dinyatakan reliabel, terakhir pada variabel *emphaty* didapatkan nilai *alpha chronbach's* adalah 0,811 sehingga dinyatakan bahwa variabel *emphaty*

reliabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kelima variabel yang ada pada pertanyaan kuisioner dinyatakan *reliable*.

Dalam penelitian ini didapatkan persamaan regresi  $Y = 0,306X_1 + 0,215X_2 + 0,227X_3 + 0,194X_4 + 0,287X_5$ . Dapat dijabarkan sebagai berikut, bahwa nilai uji regresi variabel *tangible* didapatkan sebesar 0,306, nilai uji regresi variabel *responsiveness* didapatkan sebesar 0,215, selanjutnya variabel *reliability* didapatkan sebesar 0,227, kemudian nilai uji regresi variabel *assurance* didapatkan sebesar 0,194, dan terakhir nilai uji regresi variabel *emphaty* didapatkan sebesar 0,287. Dari kelima variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh terbesar dari variabel yang diteliti, adalah variabel  $X_1$  atau *tangible*, dan variabel dengan kepuasan terendah adalah  $X_4$  atau *assurance*.

Uji selanjutnya adalah uji regresi secara bersamaan (annova / uji F), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel bebas yakni *tangible*, *responsivness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* pada variabel terikat (kepuasan). Pengambilan kesimpulan dilihat dari nilai sig, atau p value, jika p value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, dalam hasil analisis data didapatkan uji annova nilai sig kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan dari kelima variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan baik variabel *tangible*, *responsivness*, *reliability*, *assurance*, maupun *emphaty*.

Analisis data selanjutnya yang dilakukan peneliti yakni uji t yang digunakan untuk menjawab hipotesis atau lebih tepatnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel *tangible*, *responsivness*, *reliability*, *assurance*, maupun *emphaty* terhadap kepuasan pada penelitian ini. Hasil yang diperoleh peneliti dari analisis data didapatkan pengaruh *tangible* pada kepuasan yaitu nilainya 0,001, sehingga hipotesis diterima, maka bisa disimpulkan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan, selanjutnya pada *responsivness* terhadap kepuasan nilainya 0,016 sehingga hipotesis diterima, maka disimpulkan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan, ketiga pada variabel *reliability* didapatkan nilai sig. 0,004 maka disimpulkan pula bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan, keempat pada variabel *assurance* didapatkan nilai sig 0,016 sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan, terakhir pada variabel *emphaty* didapatkan sig 0,001 maka disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan.

Pada analisis data selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas lebih dari tiga, maka untuk koefisien determinasi dilihat pada nilai *adjusted R square* yang dikalikan dengan angka seratus persen sehingga didapatkan



angka kepuasan responden dalam penelitian. Dari kelima variabel yang diujikan pada subyek didapatkan angka *adjusted R square* sebanyak 0,595, yang jika dikalikan dengan 100% maka didapatkan angka sebesar 59,5% . Dengan demikian pengaruh kelima variabel bebas pada kepuasan sebesar 59,5%. Hal ini berarti masih ada 40,5% kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tertinggi adalah *tangible*, yang menilai mengenai kerapian penampilan karyawan, sarana prasarana, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan atas kualitas yang diberikan oleh rumah sakit , sama seperti penelitian (Firaihi, 2016) mengungkapkan bahwa kualitas layanan di pusat kesehatan perusahaan dan non-perusahaan mengungkapkan bahwa pasien lebih puas dengan 4 faktor kualitas layanan yakni penampilan dokter, staf yang mendukung, lingkungan pusat kesehatan yang nyaman, dan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai yang disediakan di pusat kesehatan. Sama dengan penelitian lain yang mengungkapkan bahwa ketidak puasan terhadap penampilan dan kinerja pemberi kualitas jasa dapat berdampak terhadap risiko menurunnya kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa dari perusahaan atau dalam hal ini rumah sakit tersebut di masa yang akan datang (kleefstra, 2015).

Selanjutnya tertinggi kedua yakni *emphaty*, yaitu yang menilai diantaranya kemudahan komunikasi, perhatian pribadi, memahami kebutuhan pasien, ramah dan bersahabat. Hal ini penting mengingat bahwa empati seperti pada pendapat (Manias, 2015) bahwa anggota keluarga yang memiliki informasi yang berharga dan penting tentang penanganan dan obat pasien dapat digunakan untuk memfasilitasi keselamatan pasien, sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga empati yang diberikan oleh paramedis dan dokter akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya.

Kemudian tertinggi ketiga yakni *reliability*, yaitu yang menilai diantaranya konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya dalam hal memberikan pengetahuan medis terhadap pasien. Sejalan dengan penelitain yang dilakukan oleh Banka *et al.* (2015) yang meneliti mengenai kemampuan dokter dalam memberikan edukasi dan *feedback* dapat mempengaruhi kunjungan pasien di rumah sakit, dalam hasil penelitiannya diungkapkan bahwa pasien dengan pemberian penjelasan dan edukasi yang memiliki waktu lebih lama dengan dokter akan merasa lebih puas dan percaya terhadap hasil pengobatan yang diberikan.

*Responsiveness* merupakan kepuasan tertinggi keempat, variabel ini menggambarkan mengenai tugas, kemampuan dan kesiapan petugas

dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan, hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Zarei E, 2015) yang berpendapat bahwa kualitas interaksi dan kualitas proses merupakan penentu utama kepercayaan pasien di rumah sakit swasta di Teheran. Dalam penelitiannya diungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan pasien, perlu adanya perhatian khusus pada aspek pemberian layanan seperti contohnya pemberian jadwal yang sesuai pada paramedis dan dokter, sehingga dapat memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat, dimana tujuan dari penjadwalan yang tepat tersebut akan memberikan dokter dan paramedis lebih baik dalam memberikan layanannya. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya bukti bahwa waktu *visite* dokter yang dilakukan oleh dokter spesialis diketahui dengan baik oleh pasien.

Terakhir, kepuasan terendah adalah *assurance*, yang menilai diantaranya pengetahuan pemberi pelayanan berdasarkan keahlian dan bidangnya, kesopanan karyawan, dan dapat dipercaya dalam memegang rahasia pasien sekaligus bebas dari bahaya dan resiko dari tindakan medis yang diberikan kepada pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Aiken, 2012) di beberapa negara, mengungkapkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas dan menunjukkan komitmennya terhadap pekerjaan yang dimiliki baik itu paramedis, maupun dokter akan

memberikan rasa puas dan percaya bagi pasien yang akan mempengaruhi kondisi medisnya menjadi lebih baik. Sehingga hal ini penting untuk lebih diperhatikan dalam pemberian pelayanan.

Pada akhirnya kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak terlepas dari pentingnya pemantauan dan evaluasi penyedia pelayanan terhadap penerima pelayanan yang diharapkan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan pendukung pelayanan lainnya, seperti pada jurnal yang dipublikasikan secara internasional oleh Nafsiah *et al.* (2016) bahwa satu diantara terjaminnya sistem yang berjalan dengan baik yaitu dengan pentingnya pemantauan dan evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan sehingga menjadikan kemajuan dalam pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Selain itu diungkapkan pula oleh Kartikasari *et al.* (2014) bahwa semakin baik kualitas layanan di rumah sakit maka kepercayaan pasien di rumah sakit juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan rumah sakit maka kepercayaan pasien akan menurun.