

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

***THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE  
ON OUTPATIENTS' SATISFACTION AND TRUST  
AT Dr. ARIO WIRAWAN PULMONARY HOSPITAL SALATIGA***

**Arif Kurniawan, Susanto**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**INTISARI**

**Latar belakang:** Berdasarkan data laporan semester I Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dimana capaian pelayanan dan kepuasan pelanggan belum sesuai dengan target, jumlah rumah sakit di Indonesia dan Jawa Tengah yang terus meningkat dan diberlakukannya sistem rujukan berjenjang dalam program JKN, maka peneliti memandang perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga khususnya pasien rawat jalan yang juga mengalami fluktuasi jumlah kunjungan.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif, cross sectional dengan instrumen kuesioner. Populasi adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang memenuhi kriteria. Jumlah responden 180 orang. Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) dengan bantuan program SPSS dan AMOS 21,0. Waktu penelitian Desember 2016 sampai dengan Maret 2017.

**Hasil dan pembahasan:** Koefisien pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pasien (Z) sebesar 1,718. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Z). Koefisien pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan pasien (Y) sebesar 0,099. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y). Koefisien pengaruh langsung kepuasan pasien (Z) terhadap kepercayaan pasien (Y) sebesar 0,142. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y). Koefisien pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) sebesar 0,244. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z).

**Kesimpulan:** Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat

jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

**Kata kunci :** Kualitas, layanan, kepuasan, kepercayaan, pasien

## ABSTRACT

**Background:** Based on report of first semester of Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga where the achievement of service and customer satisfaction is not in accordance with the target, the number of hospitals in Indonesia and Central Java is increasing and enacted referral system tiered in the program JKN, the researchers considered the need to conduct research on the impact of service quality on patient satisfaction and trust in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga, especially outpatients who also experienced fluctuations in the number of visits.

**Methods:** Quantitative research type, cross-sectional with questionnaire instrument. Outpatient population at Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga who meet the criteria. Number of respondents 180 people. Data analysis using SEM (Structural Equation Modeling) with the help of SPSS and AMOS 21.0 program. Study time December 2016-March 2017.

**Result and discussion:** The coefficient of direct effect of service quality (X) on patient satisfaction (Z) is 1,718. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient satisfaction (Z). The coefficient of direct effect of service quality (X) on patient trust (Y) is 0,099. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient trust (Y). Coefficient of direct influence of patient satisfaction (Z) on patient trust (Y) equal to 0,142. This shows that patient satisfaction (Z) have positive and significant effect to patient trust (Y). The coefficient of indirect effect of service quality (X) on patient trust (Y) through patient satisfaction (Z) equal to 0,244. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient trust (Y) through patient satisfaction (Z).

**Conclusion:** There is no significant effect of service quality on outpatient satisfaction in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga. There is a significant influence of patient satisfaction on outpatient confidence in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga. There was no significant effect of service quality on outpatient confidence in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, trust, patient