



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP RUMAH SAKIT
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU)**

Mansur

Alumni Program Manajemen S1
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia, Jakarta

Ika Rahma Ginting

Dosen STIE Bisnis Indonesia, Jakarta

Lintong Nababan

Dosen STIE Bisnis Indonesia, Jakarta

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility and patient satisfaction. The research method uses a field survey. Based on the results of research and discussion previously stated, the following conclusions are obtained: Partial test results for reliability variables with a statistical value $t_{count} > t_{table}$ ($4.880 > 1.986$) with a value (sig) $0,000 < 0.05$, then H_0 is rejected, meaning there is Significant influence between reliability variables on patient satisfaction. Partial test results for the variable responsiveness with statistic value $t_{count} > t_{table}$ ($-1.751 < 1.986$) with a value (sig) $0.083 > 0.05$, then H_a is accepted meaning that there is no significant effect between the responsiveness variable on patient satisfaction. Partial test results for the guarantee variable with a statistic value of $t > t_{table}$ ($1.650 < 1.986$) with a value (sig) $0.102 > 0.05$, then H_a is accepted meaning that there is no significant effect between the guarantee variables on patient satisfaction. Partial test results for the empathy variable with a statistic value of $t_{count} > t_{table}$ ($0.661 < 1.986$) with a value (sig) $0.510 > 0.05$, then H_a is accepted meaning there is no significant influence between the empathy variable on patient satisfaction. Partial test results for tangible variables with a statistic value of $t_{count} > t_{table}$ ($1.477 < 1.986$) with a value (sig) of $0.143 > 0.05$, then H_a is accepted meaning there is no significant effect between tangible variables on patient satisfaction. Simultaneous test results with the value of $F_{count} > F_{table}$ or $68.279 > 2.31$ and the significance < 0.05 ($0.000 < 0.05$), then H_0 is rejected or H_a is accepted which means that there is a significant effect simultaneously (together) of the variables reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility of patient satisfaction. The magnitude of the correlation value (R) of 0.885 which means that there is a correlation or a strong relationship between reliability (X_1), responsiveness (X_2), guarantee (X_3), Empathy (X_4) and tangible (X_5) on patient satisfaction. The amount of Adjusted R Square (AdjR2) is 0.773 or 77.3% which means that the independent variables can explain the change in the dependent variable by 77.3% while the remaining 22.7% is influenced by other factors not included in this study.*

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility, and patient satisfaction.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud dan kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan survei lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut: Hasil uji secara parsial untuk variabel keandalan dengan nilai statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,880 > 1,986$) dengan nilai (sig) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji secara parsial untuk variabel ketanggapan dengan nilai statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,751 < 1,986$) dengan nilai (sig) $0,083 > 0,05$, maka H_a diterima berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel ketanggapan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji secara parsial untuk variabel jaminan dengan nilai statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,650 < 1,986$) dengan nilai (sig) $0,102 > 0,05$, maka H_a diterima berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji secara parsial untuk variabel empati dengan nilai statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,661 < 1,986$) dengan nilai (sig) $0,510 > 0,05$, maka H_a diterima berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan pasien. Hasil uji secara parsial untuk variabel berwujud dengan nilai statistik $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,477 < 1,986$) dengan nilai (sig) $0,143 > 0,05$, maka H_a diterima berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel berwujud terhadap kepuasan pasien. Hasil uji secara simultan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $68,279 > 2,31$ dan signifikasinya $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud terhadap kepuasan pasien. Besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,885 yang berarti menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), Empati (X_4) dan berwujud (X_5) terhadap kepuasan pasien. Besarnya *Adjusted R Square* ($AdjR^2$) 0,773 atau 77,3% yang berarti variabel-variabel bebas dapat menerangkan perubahan pada variabel terikat sebesar 77,3% sedangkan sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud, dan kepuasan pasien.

1. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah bagian dari salah satu institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan dan juga pendidikan kesehatan yaitu, mengupayakan kesembuhan dan kesehatan untuk pasien. Selanjutnya memberikan edukasi pemahaman tentang pentingnya perilaku hidup sehat melalui berbagai seminar dan simposium umum. Pengertian Rumah Sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Penilaian yang objektif konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai tolak ukur atau parameter dalam upaya perbaikan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan bentuk loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Candra 2016:192) Kualitas pelayanan adalah hal dasar yang semestinya menjadi orientasi kebijakan suatu perusahaan atau institusi yang bergerak di bidang jasa, karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan atau institusi tentu bisa mengukur pencapaian kinerja yang sudah di rencanakan sebelumnya. Maksimal atau tidaknya kualitas pelayanan bergantung kepada bagaimana pelanggan

menerima realitas atau kenyataan dari pelayanan itu sendirinya dan tentu itu berbeda-beda dirasakan setiap orang, sesuai atau tidak dengan persepsi yang diharapkan konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan selisih antara pengharapan atau keinginan mereka dengan persepsi mereka (Bayhaqi, 2006:15). Kualitas pelayanan yang baik juga harus dilaksanakan demi kelangsungan hidup suatu perusahaan, baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen untuk mencukupi harapan konsumen secara terus menerus.

2. Landasan Teori

2.1. Pemasaran

Menurut Thamrin dan Tantri (2017:22) mendefinisikan pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang bernilai satu sama lain. Definisi pemasaran menurut Kotler dan Keller (2016:27): "*Marketing is meeting needs profitability*". Pendapat tersebut menyatakan bahwa pemasaran merupakan hal yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dimana kegiatan tersebut dilakukan dengan cara yang menguntungkan, baik pemasar maupun pelanggan. *American Marketing Association (AMA)* yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2016:27) mendefinisikan pemasaran sebagai berikut: "*Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large*". Pendapat tersebut menyatakan bahwa pemasaran adalah aktivitas, rangkaian institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan pertukaran penawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat luas. Definisi pemasaran menurut *UK Chartered Institute of Marketing* dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2016:3) "Pemasaran adalah proses manajemen yang mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menyediakan apa yang dikehendaki pelanggan secara efisien dan menguntungkan".

2.1.1. Manajemen Pemasaran

Defenisi Manajemen Pemasaran menurut Persatuan Pemasar Amerika yang dikutip oleh Thamrin dan Tantri (2017:22) Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi, dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.

2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa

Menurut Tjiptono dan Diana (2016:20) bauran pemasaran yakni *Pruduct, Price, Place, Promotion*. Untuk produk berupa jasa, 4P bisa ditambah 3P yaitu *People, Process*, dan *Physical evidence*:

1. *Product*, mencakup kombinasi dari barang dan jasa/layanan yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran.
2. *Price*, yaitu jumlah uang yang dibayarkan pelanggan untuk mendapatkan produk.
3. *Place*, meliputi logistik perusahaan dan aktivitas pemasaran berkenaan dengan penyediaan dan pendistribusian produk akhir kepada konsumen akhir.
4. *Promotion*, berupa aktifitas komunikasi dengan pelanggan sasaran dalam rangka menginformasikan, mengingatkan kembali, dan/atau membujuk mereka untuk membeli produk.
5. *People*, terutama staf yang berinteraksi dengan pelanggan dan melayani mereka.
6. *Process*, terutama dalam operasi/produksi dan konsumsi jasa/layanan

7. *Physical evidence*, mencakup fitur fisik yang mencerminkan kualitas layanan. Meliputi tiga aspek dimensi *servicescape* yaitu:
 - a. *Ambient conditions* (seperti cuaca, temperatur, kualitas udara, suara, musik, aroma).
 - b. *Spatial layout* dan *Functionality* (cara menata peralatan, dan mebel sedemikian rupa sehingga mampu memfasilitasi kenyamanan konsumen).

Tanda/petunjuk, simbol, dan artefak (dekorasi dan tanda yang digunakan untuk mengkomunikasikan dan meningkatkan citra atau *mood* tertentu, atau untuk mengarahkan pelanggan ke destinasi yang diharapkan).

2.1.2.1. Jasa

Menurut Malau (2017:59) “Jasa adalah layanan aktifitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba dan tidak terlihat oleh mata yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain”. Menurut Kotler dalam Wijaya (2018:14) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan dengan produk fisik.”

2.1.2.2. Karakteristik Jasa

Jasa mempunyai empat ciri khusus Malau (2017 : 59-61) yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)
Jasa tidak dapat diraba karena tidak ada wujudnya, tidak dapat dilihat, dan tidak dapat disimpan. Jasa cenderung berupa kinerja bukan berupa objek sehingga lebih sulit bagi konsumen melakukan penilaian.
2. Beragam atau bervariasi
Beragam yaitu jasa distandarisasikan. Jasa mempunyai variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Kualitas jasa tergantung kepada orang yang memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan sangat ditentukan oleh kecakapan, kecepatan atau kualitas dari masing-masing orang. Keragaman atau variasi pelayanan menjadi karakter dari bisnis jasa. Pengembangan dan penetapan harga untuk bisnis jasa dengan ketidak konsistensiannya merupakan tantangan bagi pebisnis. Walaupun inkonsistensi produknya bisa terjadi miah lebih mudah diatasi perusahaan dapat menggunakan teknologi modern untuk memastikan standarisasi produknya.
3. Tidak dapat dipisahkan
Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi dan penerima. Pada umumnya ketika jasa dihasilkan, pada waktu itu juga jasa itu dikonsumsi oleh konsumen. Berbeda dengan barang dimana barang secara umum di produksi terlebih dahulu, setelah itu disimpan di gudang, dan dikonsumsi kemudian. Pada umumnya pelayanan jasa mempunyai interaksi langsung antara penyedia jasa yaitu antara pemberi dan penerima jasa. Namun besarnya keterlibatan ini tergantung bentuk jasa yang ditawarkan.
4. Tidak memerlukan tempat penyimpanan
Penyimpanan produk yang berwujud menjadi masalah yang terasosiasi dengan biaya gudang, tetapi berbeda dengan jasa karena jasa tidak bisa disimpan. Jasa akan hangus dengan waktu. Kapasitas yang tidak terpakai dapat diperhitungkan menjadi biaya ketika penawaran sudah ada tetapi tidak ada permintaan. Jasa telah tersedia tetapi tidak ada konsumen yang memintanya.

2.1.2.3. Kualitas Jasa

Menurut Malau (2017:67) “Seorang konsumen dapat mengetahui kualitas jasa dengan cara membandingkan yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya”. Yang diharapkan adalah kinerja jasa yang diangan-angankan diberikan oleh penjual jasa. Kinerja jasa yang diharapkan itu muncul berdasarkan informasi-informasi dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu dan janji promosi oleh perusahaan. Definisi yang lain dari kualitas jasa yaitu menurut Lupiyoadi (2014:212) “Kualitas produk sebuah produk jasa adalah sejauh mana produk dari jasa tersebut memenuhi spesifikasinya”. Menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2014:212) Kualitas adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “*need or expectation that is stated, generally impliendor abligatory*” (yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian tentang kualitas seperti yang di maksud oleh ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi syarat yang di butuhkan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014:216), “Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima”.

2.2. Kualitas Pelayanan

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282), yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
- e. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Menurut Gronroos dalam buku Tjiptono (2014) kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri dari 2, yaitu:

1. *Technical quality*, berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan. Technical quality dapat dijabarkan lagi menjadi tiga tipe (Zeithaml) :
 - a. *Search quality*, dapat dievaluasi sebelum dibeli, contohnya harga.
 - b. *Experience quality*, hanya bisa dievaluasi setelah dikonsumsi, contohnya ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality*, sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah mengkonsumsi jasa.
2. *Functional quality*, berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa, menyangkut akhir jasa kepada pelanggan

Berdasarkan uraian diatas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Uraiananya sebagai berikut:

1. *Tangible* (Tampilan Fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas- fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut, seperti : Fasilitas, Karyawan, Material, Komunikasi, dan Peralatan. Karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting

sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2. *Reliability* (dapat diandalkan, adanya kemampuan untuk mewujudkan produk seperti yang telah dijanjikan). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada dua aspek dari dimensi ini. pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua, adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada eror. Dalam industri manufaktur dikenal konsep “*zero defect*”, yaitu budaya untuk membuat produk tidak ada cacatnya, seperti: Tepat Waktu, Bebas Kesalahan dan akurat, Kemauan dan kejujuran pegawai, Adil dalam pelayanan.
3. *Responsiveness* (tanggap) adalah adanya keinginan untuk menolong konsumen dan menyediakan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah “*scarce resources*”. Karena itu waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Itulah sebabnya pelanggan merasa tidak puas apabila waktunya terbuang secara percuma karena dia sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Pelanggan bersedia untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat, seperti : Pertanyaan dijawab dengan cepat, Keluhan ditangani dengan cepat, Memiliki pengetahuan dan keterampilan.
4. *Assurance* (dapat dipertanggung jawabkan) adalah adanya pengetahuan dari karyawan dalam menanamkan kepercayaan atas produk tersebut. Ada empat aspek dari dimensi ini yakni: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Salah satu bentuk konkretnya adalah bersikap sopan dan murah senyum. Aspek kompetensi maksudnya adalah setiap karyawan perusahaan harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap suatu produk sehingga tidak kelihatan bodoh ketika ditanya pelanggan. Kredibilitas adalah sejauh mana perusahaan memiliki reputasi yang baik sehingga pelanggan mempunyai keyakinan untuk menggunakan produk perusahaan. Sedangkan keamanan dalam hal ini adalah pelanggan harus mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi, seperti : Ramah, Akrab, Aman, Dapat dipercaya, Mampu berkomunikasi.
5. *Empathy* adalah adanya perhatian secara individual dari perusahaan terhadap konsumennya. Dimensi *empathy* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan *reliability* dan *responsiveness* dimata kebanyakan pelanggan, seperti : Mau mendengar, Mau menghubungi, Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.3. Pengertian Pasien

Pasien dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 69 tahun 2014 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien diartikan sebagai orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung ataupun tidak langsung di rumah sakit.

2.3.1. Kepuasan Pasien atau Kepuasan Pelanggan

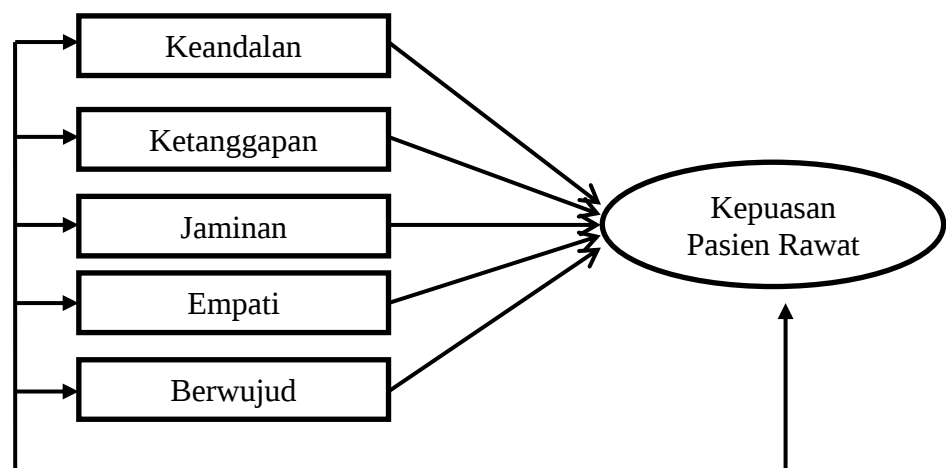
Menurut Wijaya (2018:38) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia dirasakan dengan harapannya.” Menurut

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.” Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228-229) menyebutkan pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan. Contohnya, melakukan riset dengan metode fokus pelanggan (*customer focus*) yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga, riset dengan metode pengamatan (*observasi*) bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah mempergaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya, dengan metode curah gagasan/pendapat (*brainstorming*) dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai).
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem keluhan dan saran, misalnya dengan *hotline* (panggilan nomor telepon) bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, *proaktif*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*akuntabel*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proaktif*). Sementara itu, *partnership marketing* adalah pendekatan di mana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

2.4. Kerangka Pikir

Gambar 2.1



Sumber: Penulis (2019)

2.5. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- Ho= Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan keandalan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha= Diduga terdapat pengaruh signifikan keandalan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ho= Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan ketanggapan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha= Diduga terdapat pengaruh signifikan ketanggapan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ho= Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan jaminan (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat Inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha= Diduga terdapat pengaruh signifikan jaminan (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ho= Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan empati (X_4) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha= Diduga terdapat pengaruh signifikan empati (X_4) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ho= Diduga tidak terdapat pengaruh berwujud (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha= Diduga terdapat pengaruh berwujud (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ho= Diduga tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta berwujud (X_5), terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.
- Ha = Diduga ada pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), serta berwujud (X_5), terhadap kepuasan pasien (Y) pada pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau.

3. Metodologi Penelitian

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan seperangkat cara yang sistematis, logis dan rasional yang digunakan oleh peneliti ketika merencanakan, mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data untuk menarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey*, dimana metode penelitian *survey* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:234) adalah “Metode dengan menggunakan data yang dapat dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuisisioner)”. Daftar pertanyaan berisi tentang persepsi konsumen terhadap keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud, terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah

penelitian *survey* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana penelitian yang dilakukan dengan mengambil beberapa sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data.

3.2. Deskripsi Variabel

3.2.1. Definisi operasional variabel

Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Keandalan (<i>Reliability</i>) (X ₁)	Ketelitian karyawan dalam pemeriksaan pasien	Tingkat ketelitian	Likert
		Kecepatan karyawan dalam menangani pasien	Tingkat kecepatan	
		Ketepatan dalam segi pemeriksaan pasien	Tingkat ketepatan	
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X ₂)	Waktu pelayanan penanganan pasien	Tingkat pelayanan	Likert
		Ketanggapan karyawan dalam menanggapi komplain	Tingkat ketanggapan dalam menanggapi komplain	
		Karyawan yang bersangkutan berada ditempat pada saat pasien membutuhkan	Tingkat ketanggapan dalam membantu kebutuhan pasien	
	Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₃)	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik	Tingkat pengetahuan karyawan	Likert
		Pelayanan terhadap pemeriksaan kesehatan dijamin akurat	Tingkat jaminan keakuratan pemeriksaan	
		Pasien merasa nyaman dirumah sakit	Tingkat kenyamanan pasien	
		Karyawan melayani dengan sopan	Tingkat pelayanan	
	Empati (<i>Emphaty</i>) (X ₄)	Karyawan memberikan perhatian kepada pasien	Tingkat perhatian karyawan pada pasien	Likert
		Karyawan melayani setiap pasien tanpa	Tingkat pelayanan karyawan tanpa	

		membedakan status sosial	membedakan status	
	Berwujud (<i>Tangible</i>) (X ₅)	Lokasi RS. Medika Permata Hijau mudah di jangkau	Tingkat kemudahan lokasi untuk dijangkau	Likert
		Penampilan seluruh karyawan	Tingkat penampilan seluruh karyawan	
		Keadaan lokasi rumah sakit yang nyaman	Tingkat kenyamanan rumah sakit	
		Tempat parkir yang memadai	Tingkat kecukupan parkir	
		Kesesuaian fasilitas ruang rumah sakit	Tingkat kesesuaian fasilitas ruangan	
		Kesesuaian fasilitas alat rumah sakit	Tingkat kesesuaian fasilitas alat	
Kepuasan Pasien (Y)	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan rumah sakit	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan	Likert
	Penilaian Pelanggan	Kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan	Tingkat kinerja pelayanan yang diterima	
	Persepsi Kinerja Kinerja	Pelayanan RS. Medika Permata Hijau dibandingkan dengan Rumah Sakit lain	Tingkat kinerja Pelayanan dibandingkan dengan Rumah Sakit lain	Likert

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian dicari kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan RS. Medika Permata Hijau.

3.3.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010:81) adalah “Proses memilih jumlah elemen populasi yang cukup agar dengan meneliti sampel dan memahami sifat dan karakteristik sampel, peneliti dapat menggeneralisasi sifat dan karakteristik populasi”. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Teknik sampling yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik sampling menurut Sugiyono (2010:68) yaitu *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampling yang diambil adalah responden yang memiliki informasi yang cukup untuk diteliti. Sampel dari populasi berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria responden adalah pasien rawat inap RS. Medika Permata Hijau yang telah menginap 3 hari dan memiliki spesifik penyakit

kronis. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Salah satu data penelitian di dapat dari membagikan kuesioner kepada pasien. Dikarenakan banyaknya populasi, maka agar penelitian ini valid diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi. Perumusan teknik pengambilan sampling berdasarkan (Widiyanto, 2014:19) :

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel.

Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel sebesar 95% ~ 1,96.

Moe : *Margin of error* atau kesalahan maksimal yang biasa ditoleransi. Biasanya 10 %.

Dengan menggunakan margin of error sebesar 10 %, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 96,04 responden. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Menurut Sugiyono (2011:1999) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya”. Instrumen pada penelitian ini berupa angket/kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih, dimana terdapat enam variabel yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud, terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penulisan analisis kuantitatif menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menguji validitas dan reliabilitas *instrument* penelitian, yang berupa *item-item* pertanyaan dalam kuisisioner. Dalam kuisisioner tersebut digunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item instrument* yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap *item instrument* yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Setelah itu, analisis dilanjutkan dengan menggunakan uji regresi linear berganda, dimana variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan

pasien dan variabel bebasnya adalah keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5).

3.5.1. Uji Validitas

Validitas menurut Arikunto dalam Priyatno (2013:19) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu *instrument* penelitian. Suatu *instrument* penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya *instrument* yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Uji validitas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah validitas *item* kuisioner. Validitas *item* yang digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan atau kecermatan suatu *item* dalam mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menentukan apakah suatu *item* layak digunakan atau tidak, caranya dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,10, yang artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Variabel yang diukur adalah variabel keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5) sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan kriteria keputusan:

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka butir soal yang diuji dinyatakan valid

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir soal yang diuji dinyatakan tidak valid

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Priyatno (2013:30) adalah “Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama”. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*.

Tabel 3.2
Tingkat Hubungan Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s/d 0,80	Reliabel
0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Priyatno (2013:30)

Menurut Ghazali dalam Priyatno (2013:30), alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas $> 0,60$, dimana 0,60 adalah standarisasi nilai reliabilitas.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat jika anda menggunakan analisis regresi linier. Uji ini antara lain adalah uji normalitas residual, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Jika asumsi tersebut dilanggar, misal model regresi tidak normal, terjadi multikolinearitas, terjadi heteroskedastisitas atau terjadi autokorelasi. Maka hasil analisis regresi dan pengujian seperti uji t dan uji F menjadi tidak valid atau bias. Berikut akan dibahas masing-masing uji asumsi klasik regresi sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas *residual* digunakan untuk menguji apakah data *residual* terdistribusi secara normal atau tidak. *Residual* merupakan nilai sisa atau selisih antara nilai variabel terikat (Y)

dengan variabel terikat hasil analisis regresi (Y'). Model regresi yang baik adalah yang baik adalah yang memiliki data *residual* yang terdistribusi secara normal. Dua cara yang digunakan dalam penelitian ini dalam menguji normalitas *residual*, yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) regresi dan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. dalam penelitian ini peneliti yang peneliti menguji dengan analisis grafik normal P-Plot.

a. Uji normalitas metode grafik P-P plot

Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka *residual* pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal. Penelitian ini menggunakan grafik P-P plot.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan di mana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel terikat dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua variabel dalam fungsi linear, Priyatno (2013:56). Dan hasilnya sulit didapatkan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*, apabila VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinearitas, yaitu:

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinearitas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinearitas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.
- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing R^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing R^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menurut Priyatno (2013:62) adalah “Keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* untuk semua pengamatan pada model regresi”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk uji heteroskedastisitas yaitu *Spearman's Rho testing*, *glejser testing*, dan grafik regresi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.5.4. Analisa Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, melalui analisis regresi linier berganda akan diketahui juga variabel manakah diantara variabel keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5) dimaksud yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y'	=	Variabel terikat yang diprediksikan (Kepuasan pasien)
X_1, X_2, X_3, X_4, X_5	=	Variabel bebas (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud).
a	=	Nilai konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	=	Koefisien regresi
e	=	Error

3.5.5. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Menurut Trijono (2015:60) “Koefisien korelasi adalah derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih dari data hasil pengamatan”. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan dalam satu variabel diikuti oleh perubahan variabel lain, baik yang searah maupun tidak. Pengujian koefisien korelasi (R) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang erat antara variabel bebas yang terdiri dari variabel keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan pasien. Untuk dapat menghitung besarnya koefisien korelasi (R) dengan melihat tabel di bawah ini:

Tabel 3.3
Interval Koefisien Korelasi (R)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016)

Sedangkan untuk pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 kecil atau mendekati 0 berarti variabel bebas tidak dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat. Nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat

3.5.6. Uji Hipotesis

3.5.6.1. Uji t (Parsial)

Untuk uji t (parsial) dilakukan pengujian secara parsial untuk melihat signifikansi dari pengaruh masing-masing variabel bebas keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan pasien dengan mengasumsikan variabel lain adalah konstan. Dasar dari pengambilan keputusan untuk pengujian secara parsial ini adalah dengan membandingkan signifikansinya dengan *alpha* (α) sebesar 0,05 (5%). Jika signifikansi < *alpha* (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima maupun sebaliknya jika signifikansi > *alpha* (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Untuk meyakinkan apakah angka-angka koefisien tersebut dapat digunakan sebagai model untuk menentukan kepuasan pasien, maka angka-angka tersebut akan diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan tingkat signifikansinya (α) = 0,05 (5%), derajat kebebasan/*degree*

of freedom (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

1. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel} \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel} \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6.6.2. . Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel bebas keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan berwujud (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05, derajat kebebasan 1/*degree of freedom 1* (df) = $k-1$, dimana k adalah jumlah semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dan derajat kebebasan 2/*degree of freedom 2* (df) = $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel} \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel} \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. Hasil Temuan, Analisis Dan Pembahasan

4.1. Hasil Temuan

Hasil ini didapat dari penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dan direkapitulasi di dalam program SPSS 25 sehingga menghasilkan data sebagai berikut:

4.1.1. Kuesioner

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Dari 100 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan semuanya diisi dengan lengkap. Di bawah ini adalah uraian dari distribusi kuesioner dan pengumpulannya.

Tabel 4.1
Distribusi Kuesioner Dan Pengumpulan Data

Uraian	Jumlah
Jumlah responden terpilih	100
Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang dikembalikan (terkumpul)	100
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100
Persentase	100%

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

4.2. ANALISIS

4.2.1. Pengujian Validitas

Validitas menurut Arikunto dalam Priyatno (2013:19) adalah “Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu *instrument* penelitian. Suatu *instrument* penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya *instrument* yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah”. Uji validitas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah validitas *item* kuisisioner. Validitas *item* yang digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan atau kecermatan suatu *item* dalam mengukur apa yang ingin diukur. Di dalam penelitian ini uji coba dilakukan terhadap 100 responden. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 25. Untuk melakukan apakah suatu *item* layak digunakan atau tidak, yaitu dengan cara melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% ($\alpha =$

0,05), yaitu artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (*df*) = $n - 2$, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel. Jika $n = 100$, maka *degree of freedom* (*df*) = $100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$, maka *r* tabel = 0,197. Variabel yang diukur adalah variabel keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan berwujud (X_5) sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien (*Y*) sebagai variabel terikat dengan kriteria keputusan:

- Jika *r* hitung > *r* tabel, maka butir soal yang diuji dinyatakan valid.
- Jika *r* hitung < *r* tabel, maka butir soal yang diuji dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Keandalan

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
X1-1	0,810	0,000	Valid
X1-2	0,902	0,000	Valid
X1-3	0,842	0,000	Valid
X1-4	0,812	0,000	Valid
X1-5	0,889	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel keandalan (X_1) adalah valid, karena *r* hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Ketanggapan

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
X2-1	0,854	0,000	Valid
X2-2	0,895	0,000	Valid
X2-3	0,874	0,000	Valid
X2-4	0,883	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel ketanggapan (X_2) adalah valid, karena *r* hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Jaminan

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
X3-1	0,908	0,000	Valid
X3-2	0,862	0,000	Valid
X3-3	0,870	0,000	Valid
X3-4	0,910	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel jaminan (X_3) adalah valid, karena *r* hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Empati

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
X4-1	0,899	0,000	Valid
X4-2	0,898	0,000	Valid
X4-3	0,889	0,000	Valid
X4-4	0,854	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Empati (X₄) adalah valid, karena r hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan r tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Berwujud

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
X5-1	0,579	0,000	Valid
X5-2	0,788	0,000	Valid
X5-3	0,841	0,000	Valid
X5-4	0,832	0,000	Valid
X5-5	0,834	0,000	Valid
X5-6	0,839	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel berwujud (X₄) adalah valid, karena r hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan r tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Significance	Keputusan
Y-1	0,897	0,000	Valid
Y-2	0,798	0,000	Valid
Y-3	0,895	0,000	Valid
Y-4	0,901	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kepuasan pasien (X₄) adalah valid, karena r hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan r tabel (0,197) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

4.2.2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Priyatno (2013:30) adalah “Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama”. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Menurut Ghozali dalam Priyatno (2013:30), alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas > 0,60, dimana 0,60 adalah standarisasi nilai reliabilitas. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
Keandalan	0,904	<i>Reliable</i>
Ketanggapan	0,891	<i>Reliable</i>
Jaminan	0,906	<i>Reliable</i>
Empati	0,915	<i>Reliable</i>
Berwujud	0,873	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pasien	0,896	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 4.7 nilai *cronbach's alpha* (α) pada setiap variabel lebih besar dari 0,60, maka jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah konsisten dan dapat diandalkan (*reliable*).

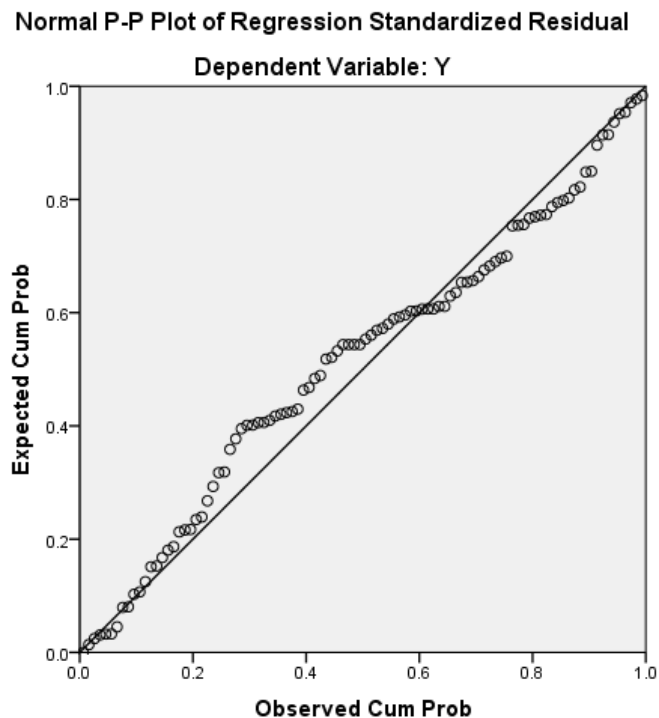
4.2.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat jika menggunakan analisis regresi linier. Uji ini antara lain adalah uji normalitas residual, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Jika asumsi tersebut dilanggar, misal model regresi tidak normal, terjadi multikolinearitas, terjadi heteroskedastisitas. Maka hasil analisis regresi dan pengujian seperti uji t dan uji F menjadi tidak valid atau bias. Berikut akan dibahas masing-masing uji asumsi klasik regresi sebagai berikut:

4.2.3.1. Uji Normalitas *Residual*

Uji normalitas *residual* digunakan untuk menguji apakah data *residual* terdistribusi secara normal atau tidak. *Residual* merupakan nilai sisa atau selisih antara nilai variabel terikat (Y) dengan variabel terikat hasil analisis regresi (Y). Model regresi yang baik adalah yang baik adalah yang memiliki data *residual* yang terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini dalam menguji normalitas *residual*, yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) regresi Uji normalitas metode grafik P-P plot. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka *residual* pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot



Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Berdasarkan gambar 4.1 terdapat titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonalnya. Hasil *output* di atas terlihat bahwa data terdistribusi normal.

4.2.3.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan di mana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel terikat dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua variabel dalam fungsi linear, Priyatno (2013:56). Maka hasilnya sulit didapatkan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*, apabila *VIF* kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinearitas, yaitu:

- Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinearitas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinearitas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.
- Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinearitas. Hasil uji asumsi klasik multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model

Collinearity Statistics

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.114	8.758
	X2	.144	6.929
	X3	.159	6.301
	X4	.202	4.962
	X5	.187	5.335

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

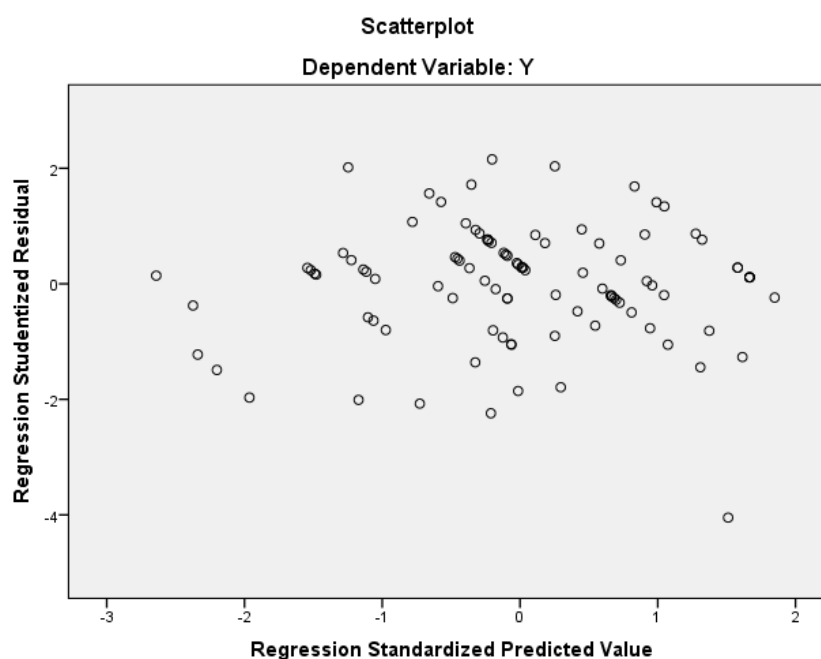
Dari tabel 4.8, dapat diketahui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak ada yang lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1. Maka dapat dikatakan bahwa variabel variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menurut Priyatno (2013:62) adalah “Keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* untuk semua pengamatan pada model regresi”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk uji heterokedastisitas yaitu Spearman’s Rho *testing*, *glejser testing*, dan grafik regresi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Berdasarkan gambar 4.2, terdapat titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien berdasarkan variabel bebas.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Analisis Regresi Berganda

Setelah validitas dan reliabilitas data diuji, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian dengan regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Perbedaan dengan regresi linier sederhana yaitu terletak pada jumlah variabel bebasnya. Dimana regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel bebas sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Analisis ini juga untuk memprediksikan nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan, dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif. Dalam penelitian ini, melalui analisis regresi linier berganda akan diketahui juga variabel manakah di antara variabel keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan berwujud (X_5) dimaksud yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji koefisien regresi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.674	.968		-.697	.488
	X1	.617	.126	.692	4.880	.000
	X2	-.233	.133	-.221	-1.751	.083
	X3	.222	.134	.198	1.650	.102
	X4	.067	.101	.071	.661	.510
	X5	.133	.090	.163	1.477	.143

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

$$Y = -0,674 + 0,617 X_1 - 0,233 X_2 + 0,222 X_3 + 0,067X_4 + 0,133X_5 + e$$

Arti dari angka-angka tersebut adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -0,674 artinya jika keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan berwujud (X_5) nilainya adalah 0, maka kepuasan pasien (Y) nilainya adalah 0,674.
2. Koefisien Regresi Variabel keandalan (X_1) sebesar 0,617 yang artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan keandalan mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,617. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif. Artinya semakin tinggi keandalan (X_1) maka semakin meningkat kepuasan pasien (Y).
3. Koefisien Regresi Variabel ketanggapan (X_2), sebesar -0,233 yang artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan ketanggapan (X_2) mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar -0,233. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif. Artinya semakin rendahnya ketanggapan (X_2) maka semakin menurun kepuasan pasien (Y).
4. Koefisien Regresi Variabel Jaminan (X_3) sebesar 0,222 yang artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Keyakinan (X_3) mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,222. Koefisien bernilai positif artinya terjadi

- hubungan positif. Artinya semakin tinggi Jaminan (X_3) maka semakin meningkat kepuasan pasien (Y).
5. Koefisien Regresi Variabel Empati (X_4), sebesar 0,067 yang artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Empati (X_4), mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,067. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif. Artinya semakin tinggi Empati (X_4), maka semakin meningkat kepuasan pasien (Y).
 6. Koefisien Regresi Variabel berwujud (X_5) sebesar 0,133 yang artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan berwujud (X_5) mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,133. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif. Artinya semakin tinggi berwujud (X_5) maka semakin meningkat kepuasan pasien (Y).

4.3.2. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Jadi tidak mempersoalkan apakah suatu variabel tertentu tergantung kepada variabel lain. Simbol dari besaran korelasi adalah r yang disebut koefisien korelasi sedangkan simbol parameternya ρ (dibaca *rho*). Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output model summary* dari hasil analisis regresi linier berganda di atas. Berdasarkan *output* akan diperoleh angka *R Square*. Besarnya nilai R^2 adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel bebas mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Berdasarkan pengolahan data uji Koefisien Korelasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan (R) Dan Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.784	.773	1.598

a. Predictors: (Constant), keandalan, Ketanggapan, jaminan, empati, berwujud,

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Pada tabel 4.10 di atas besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,885 yang berarti menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan berwujud (X_5) terhadap kepuasan pasien. Besarnya *Adjusted R Square* ($AdjR^2$) 0,773 atau 77,3% yang berarti variabel-variabel bebas dapat menerangkan perubahan pada variabel terikat sebesar 77,3% sedangkan sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.3.3. Uji Hipotesis

4.3.3.1. Uji t (parsial)

Menurut Priyatno (2013:50-52) “Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat”. Untuk meyakinkan apakah angka-angka koefisien tersebut dapat digunakan sebagai model untuk menentukan kepuasan pasien, maka angka-angka tersebut akan diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan tingkat signifikasinya

(α) = 0,05 (5%) dibagi 2 menjadi 0,025 (uji 2 sisi) atau dengan kata lain *alpha* dibagi 2, derajat kebebasan/*degree of freedom*(*df*) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel *independent*. Jika $n = 100$ dan $k = 5$ maka *degree of freedom* (*df*) = $100 - 5 - 1 = 94$ dan $\alpha/2$: $0,05/2 = 0,025$, maka $t_{\text{tabel}} = 1,986$. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

1. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berikut ini hasil data diolah oleh SPSS versi 25.0 uji t:

Tabel 4.11
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t_{tabel}	t_{hitung}	Sig	Keputusan
Constant	1,986	-0,697	0,488	-
Keandalan	1,986	4,880	0,000	Ho Ditolak
Ketanggapan	1,986	-1,751	0,083	Ha Diterima
Jaminan	1,986	1,650	0,102	Ha Diterima
Empati	1,986	0,661	0,510	Ha Diterima
Berwujud	1,986	1,477	0,143	Ha Diterima

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

1. Variabel Keandalan (X_1)

Berdasarkan *output* pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel keandalan (X_1) yaitu sebesar 4,880. Dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *df* (*degree of freedom*) $n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$, maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.986 karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,880 > 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa Keandalan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Variabel Ketanggapan (X_2)

Berdasarkan *output* pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel ketanggapan (X_2) yaitu sebesar -1,751. Dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *df* (*degree of freedom*) $n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$, maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.986 karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($-1,751 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,083 > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa Ketanggapan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

3. Variabel Jaminan (X_3)

Berdasarkan *output* pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel Jaminan (X_3) yaitu sebesar 1,650. Dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *df* (*degree of freedom*) $n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$, maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.986 karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,650 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,102 > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa Jaminan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

4. Variabel Empati (X_4)

Berdasarkan *output* pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel empati (X_4) yaitu sebesar 0,661. Dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *df* (*degree of freedom*) $n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$, maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.986 karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($0,661 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,510 >$

0,05 maka H_0 diterima, artinya bahwa empati (X_4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

5. Variabel Berwujud (X_5)

Berdasarkan *output* pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel berwujud (X_5) yaitu sebesar 1,477. Dengan menggunakan tabel distribusi t yang dicari pada $\alpha = 5\%:2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan *df* (*degree of freedom*) $n-k-1$ atau $100-5-1 = 94$, maka hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.986 karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,477 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,143 > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa berwujud (X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

4.3.3.2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05, derajat kebebasan *1/degree of freedom 1* (*df*) = $k-1$, dimana k adalah jumlah semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dan derajat kebebasan *2/degree of freedom 2* (*df*) = $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel. Hasil dari derajat kebebasan *1/degree of freedom 1* (*df*) = $6 - 1 = 5$ dan derajat kebebasan *2/degree of freedom 2* (*df*) = $100 - 6 = 94$. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ α (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berikut ini hasil data diolah oleh SPSS versi 25.0, uji F:

Tabel 4.12
Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	649.520	5	129.904	68.279	.000 ^b
	Residual	178.840	94	1.903		
	Total	828.360	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Sumber: Data Diolah SPSS 25 (2019)

Dari tabel 4.12 di atas dapat terlihat uji $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $68,279 > 2,31$ dan signifikasinya $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu bahwa variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit.

5. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, tentang pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis uji t pada variabel keandalan, maka diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,880 > 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,000 < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t pada variabel ketanggapan, maka diketahui karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,751 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,083 > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel ketanggapan terhadap kepuasan pasien.

3. Berdasarkan hasil analisis uji t pada variabel jaminan, maka diketahui karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,650 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,102 > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien.
4. Berdasarkan hasil analisis uji t pada variabel empati, maka diketahui karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,661 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,510 > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan pasien.
5. Berdasarkan hasil analisis uji t pada variabel berwujud, maka diketahui karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,477 < 1,986$) dengan nilai (*sig*) $0,143 > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel berwujud terhadap kepuasan pasien.
6. Berdasarkan uji secara simultan, diketahui untuk variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $68,279 > 2,31$ dan signifikasinya $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. Besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,885 yang berarti menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), Empati (X_4) dan berwujud (X_5) terhadap kepuasan pasien. Besarnya *Adjusted R Square* ($AdjR^2$) 0,773 atau 77,3% yang berarti variabel-variabel bebas dapat menerangkan perubahan pada variabel terikat sebesar 77,3% sedangkan sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan untuk perkembangan dan penelitian kebijaksanaan dimasa mendatang adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan agar pasien bertambah nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kebersihan ruangan lebih ditingkatkan karena rumah sakit harus menjaga kebersihan selalu karena salah satu sumber penyakit terhadap kesehatan pasien atau yang rawat inap.
2. Penanganan pasien rumah sakit perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh dengan diagnosis yang tepat, pada variabel yang masih kurang atau belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan menerapkan *service recovery* yaitu merubah sudut pandang pasien dalam menghadapi masalah atau keluhan yang mereka hadapi mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. *Service recovery* ini berupa *interactional justice* atau respon yang ditunjukkan pihak rumah sakit ketika ada pasien yang komplain. *Distributive justice* merupakan usaha yang dilakukan pihak rumah sakit untuk menanggapi keluhan pasien atau memberikan potongan harga untuk penginapan pasien dan konsultasi terhadap dokter yang biaya lebih terjangkau. Dan yang terakhir yaitu *procedural justice* merupakan proses kontrol dalam menindak lanjuti komplain dari pasien.
3. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pasien adalah ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap RS. Medika Permata Hijau pada pasien Rawat Jalan hendaknya direktur rumah sakit memperhatikan dan meningkatkan pelayanan dari seluruh aspek yang terkait kepuasan pasien serapi mungkin supaya pasien merasa nyaman.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi, dan menambahkan variabel-variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Bayhaqi, Yuzza. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang). *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Hasibuan, Malayu. SP. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers. Depok.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education. Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Alfabeta. Bandung.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom,. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Penerbit CV Alfabeta Bandung.
- _____. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2015. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Thamrin, Abdullah dan Tantri, Francis 2017. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Depok.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgius. 2016 *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia 2016 *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Trijono, Rahmat. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Papas Sinar Sinanti. Jakarta.
- Widiyanto, Joko. 2014. *SPSS For Windows*. Laboratorium FKIP UMS Surakarta.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks. Jakarta.