

**PENGARUH SERVICESCAPE DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN 2017**

**Erin Septi Purwaningsih**

**Junaidi**

**STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta**

**ABSTRACT**

*The purpose of this descriptive research is to test the hypothesis or answer questions related to the influence of servicescape (X1) on patient satisfaction (Y) and the effect of employee service (X2) on patient satisfaction (Y) in the hospital. This study was conducted at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital with the object of the study being 63 patients of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital using multivariate analysis that required a minimum of 10 times the number of variables in the study, and for parametric analysis research required a minimum of 30 samples. In addition to supporting the research that has been done, in this study there are additional variables of employee service and the results of the analysis prove that employee service has a positive and significant effect on patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. This shows that in addition to servicescape variables and employee service variables there are other variables such as facilities and service quality that might affect patient satisfaction.*

**Keywords:** *servicescape, employee service, patient satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi ini memaksa dunia bisnis untuk terus berinovasi secara *continue* dari pesaingnya untuk mendapatkan pangsa pasar. Karena persaingan bisnis saat ini sangat tajam, tidak hanya dalam skala lokal bahkan menembus garis pantai negara lain karena kemajuan zaman. Untuk itu dunia bisnis harus mampu melayani pelanggannya dengan maksimal untuk kepuasan pelanggannya. Paradigma lama harus diubah jika pelaku bisnis menginginkan laba ataupun nilai tambah dari hasil bisnisnya maka harus berorientasi dulu kepada kepuasan pelanggan. Terutama pelayanan jasa seperti perhotelan, transportasi dan pelayanan kesehatan.

*Servicescape* adalah lingkungan fisik di mana salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan itu adalah "apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak". Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2012). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh para petugas kesehatan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Namun pelayanan kesehatan yang diinginkan tidak hanya mencakup sebatas pengobatan

saja tetapi ada nilai tambahan yang diterima pasien seperti lingkungan fisik yang nyaman, bersih, aroma yang wangi dan sirkulasi udara yang baik. Sehingga lingkungan fisik dari rumah sakit itu sendiri menjadi salah satu indikator kepuasan pasien yaitu *Servicescape*.

Indonesia telah memiliki total 2.287 rumah sakit. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 70 buah rumah sakit, kota Yogyakarta 23 rumah sakit, Kabupaten Sleman 27 rumah sakit, Kabupaten Gunung Kidul 3 rumah sakit, Kabupaten Bantul 10 rumah sakit dan Kabupaten Kulonprogo berjumlah 7 rumah sakit (Rifki *et al* 2014).

Perkembangan bisnis rumah sakit di Yogyakarta cukup tinggi sehingga memaksa stakeholdernya untuk terus berinovasi dari pesaingnya, baik rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta. Oleh karena itu *servicescape* dan pelayanan karyawan berperan penting dalam Rumah Sakit untuk mempertahankan pelanggannya. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian ini.

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Pengaruh *servicescape* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Bagaimanakah Pengaruh pelayanan karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Servicescape*

Menurut Zeithaml and Bitner (2006), *Servicescape* adalah semua aspek fasilitas suatu organisasi jasa meliputi atribut-atribut eksterior (*Sigange, parking, landscape*) atribut-atribut interior (*design, layout, equipment, decor*). Dimensi lingkungan fisik yang melatarbelakangi suatu jasa dapat dikategorikan kedalam tiga dimensi komposif sebagai berikut :

1. *Ambien condition*  
Meliputi latar belakang karakteristik dari lingkungan seperti : tempratur, penerangan, kebisingan, musik, bau, warna. Semua faktor ini mempengaruhi bagaimana orang merasakan, berpikir dan merespon terhadap keberadaan suatu jasa.
2. *Spatial Layout and functionality*  
*Spatial Layout* menunjukkan bagaimana cara mesin, peralatan, adan furniture diatur atau disusun, ukuran dan bentuk item tersebut, dan hubungan spesial diantara semuanya. *Functionality* menunjuk pada kemampuan dari item yang sama untuk memfasilitasi pencapaian tujuan pencapaian tujuan pelanggan dan pegawai.
3. *Sign, symbol, and artifacts*  
Item-item ini bertindak sebagai sinyal eksplisit atau implisit yang mengkomunikasikan tempat pada penggunaannya. Tanda petunjuk atau keterangan sebagai sinyal eksplisit, dapat digunakan sebagai sebagai label (contoh: nama perusahaan, nama departemen). Sebagai keterangan arah atau tujuan (contoh: masuk, keluar), dan untuk

## **Pengaruh *Servicescape* Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien ... (Erin Septi Purwaningsih, Junaidi)**

mengkomunikasikan atau berperilaku (contoh: dilarang merokok). Tanda petunjuk dan keterangan yang cukup akan mengurangi persepsi kesimpangsiuran dan stress. *Symbol* dan *artifacts* memberikan sinyal komunikasi implisit dan menciptakan daya tarik estetis secara keseluruhan. *Sign, symbol, dan artifacts* sangat penting sebagai bentuk "*first impression*" dari pelanggan dan untuk mengkomunikasikan konsep baru dalam suatu jasa.

### **Pelayanan Karyawan**

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 58) pelayanan merupakan bagian dari system jasa keseluruhan dimana terjadi perakitan akhir elemen-elemen dan produknya diserahkan ke pelanggan. Dalam usaha untuk melayani, ada empat konsep yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. Kecepatan
- b. Keramahan
- c. Ketepatan
- d. Kenyamanan

Keempat konsep pelayanan diatas akan harus terdapat dalam diri seorang karyawan ataupun tenaga kerja pada pelayanan jasa. Karena karyawan sangat terkait dengan lingkungan sosial, merujuk pelayan yang melayani pada lingkungan jasa. Pelayanan karyawan disini berarti kemampuan (penampilan profesional dan daya tarik) dan jumlah karyawan. Manusia adalah bagian dari lingkungan jasa (suasana yang diciptakan oleh sekelompok orang).

Selain itu, menurut Lovelock (2007) dalam bukunya *services marketing* menyatakan bahwa manusia adalah bagian dari lingkungan jasa juga.

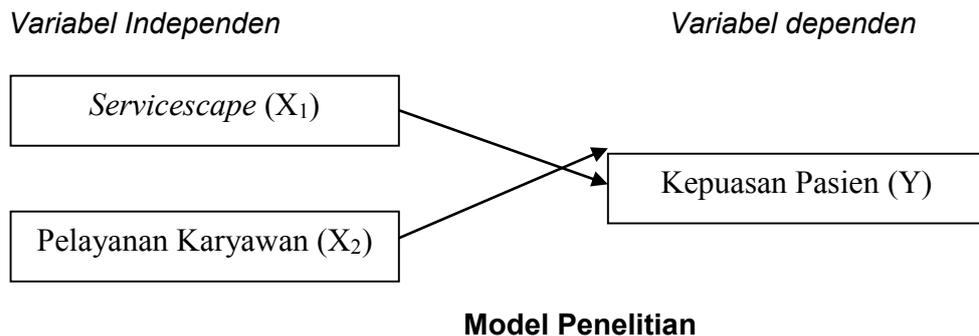
### **Kepuasan pasien**

Kotler (2000:36) dalam , Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Gaspersz (2005:37), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari: (1) "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya; (2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya; (3) Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi; (4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

### **Kerangka Pemikiran**

Paradigma penelitian berguna mempermudah penulisan atau penelitian sehingga dapat memberikan gambaran variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) agar tidak

menyimpang dari judul penelitian, yaitu: “Pengaruh *Servicescape* dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.



### Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2007 dalam Yani Astuti 2013).

Adapun hipotesis yang diajukan untuk meneliti lebih lanjut penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

H<sub>2</sub> : Pelayanan Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

### METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta (keadaan) saat ini dari suatu populasi yang diteliti. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan keadaan sekarang dari subyek (responden) yang diteliti. Penelitian ini dilakukan 30 Januari – 11 Februari 2017. Tempat Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sebagai obyek dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Adapun yang menjadi sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III berdasarkan rentang waktu penelitian ini dilakukan yaitu tanggal 30 Januari - 11 Februari 2017 adalah sebanyak 63 pasien. Pada penelitian analisis multivariat membutuhkan minimal 10 kali jumlah variabel dalam penelitian, dan untuk penelitian analisis parametrik membutuhkan minimal 30 sampel (Tony Wijaya, 2013). Jadi jumlah sampel yang diambil diatas sudah memenuhi dari dua jenis analisis penelitian.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah *korelasi Product moment* dari *Pearson*. Suatu skala pengukuran dikatakan valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya diukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan pada 63 responden dengan taraf signifikansi 5%, dengan  $n=63$ ,  $df = n-2$ , atau dalam kasus ini  $df = 63-2 = 61$  dan  $\alpha = 0,05$  maka didapat  $r_{tabel} = 0,254$ .

**TABEL 1  
HASIL UJI VALIDITAS**

Variabel	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Kriteria
			$\alpha=5\%$	
<i>Servicescape</i> ( $X_1$ )	Item 1	0,438	0,254	Valid
	item 2	0,428	0,254	Valid
	Item 3	0,176	0,254	Tidak Valid
	Item 4	0,265	0,254	Valid
	Item 5	0,223	0,254	Tidak Valid
	Item 6	0,314	0,254	Valid
	Item 7	0,577	0,254	Valid
	Item 8	0,484	0,254	Valid
	Item 9	0,381	0,254	Valid
	Item 10	0,397	0,254	Valid
	Item 11	0,317	0,254	Valid
	Item 12	0,430	0,254	Valid
	Item 13	0,495	0,254	Valid
	Item 14	0,175	0,254	Tidak Valid
	Item 15	0,246	0,254	Tidak Valid
	Item 16	0,481	0,254	Valid

	Item 17	0,477	0,254	Valid
	Item 18	0,516	0,254	Valid
	Item 19	0,640	0,254	Valid
	Item 20	0,640	0,254	Valid
Pelayanan Karyawan (X <sub>2</sub> )	Item 1	0,879	0,254	Valid
	Item 2	0,890	0,254	Valid
	Item 3	0,907	0,254	Valid
	Item 4	0,807	0,254	Valid
	Item 5	0,857	0,254	Valid
	Item 6	0,829	0,254	Valid
	Item 7	0,890	0,254	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Item 1	0,648	0,254	Valid
	Item 2	0,827	0,254	Valid
	Item 3	0,804	0,254	Valid
	Item 4	0,794	0,254	Valid
	Item 5	0,856	0,254	Valid
	Item 6	0,851	0,254	Valid
	Item 7	0,515	0,254	Valid
	Item 8	0,383	0,254	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2017, lampiran 5.

Seperti terlihat pada Tabel 4.7 bahwa bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ( $r_{\text{tabel}} = 0,254$ ), maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi dari beberapa butir pernyataan *servicescape* yaitu (Item 3, 5, 14, dan 15) memiliki nilai  $r_{\text{hitung}}$  dibawah ( $r_{\text{tabel}} = 0,254$ ) atau tidak valid. Sementara butir selebihnya baik dari pernyataan *Servicescape* (X<sub>1</sub>), Pelayananan Karyawan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai  $r_{\text{hitung}}$  diatas ( $r_{\text{tabel}} = 0,254$ ) atau dapat dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,60, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak *reliabel*.

TABEL 2  
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	N Of Item	Cronbach Alfa	Alfa Standar	Kriteria
<i>Servicescape</i> ( $X_1$ )	3	0,767	0,60	Reliabel
Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )	7	0,943	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	8	0,778	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah 2017, Lampiran 5.

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,60, maka semua butir pernyataan dalam variabel penelitian adalah handal, sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda yaitu guna untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen dan variabel dependen (Wijaya, 2010), yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel independen *Servicescape* ( $X_1$ ), Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen Kepuasan pasien (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah analisis persamaan regresi :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pasien

a : Nilai Konstanta

b : Koefisien Regresi Independen

$X_1$  : *Servicescape*

$X_2$  : Pelayanan Karyawan

**TABEL 3**  
**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,213	,564		,378	,707
<i>Servicescape</i> ( $X_1$ )	,388	,179	,202	2,161	,035
Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )	,574	,082	,657	7,042	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

**Sumber: Data Primer Diolah 2017, lampiran 6.**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana di atas maka secara matematis dapat ditulis ke dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,213 + 0,388X_1 + 0,574X_2$$

Pada persamaan di atas menunjukkan adanya pengaruh variabel independen yaitu *Servicescape* ( $X_1$ ), Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Konstanta (a) = 0,213**

Dalam persamaan regresi di atas diperoleh konstanta sebesar 0,213. Artinya bahwa apabila variabel *Servicescape* ( $X_1$ ) dan Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) tidak ada atau sama dengan nol (0) maka Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,213.

**b. Koefisien Regresi *Servicescape* ( $b_1$ )**

Koefisien regresi variabel *Servicescape* ( $X_1$ ) sebesar 0,388 artinya bahwa variabel independen *Servicescape* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dimana setiap adanya kenaikan satu satuan variabel *Servicescape* ( $X_1$ ) maka akan meningkatkan Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 0,388 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

**c. Koefisien Regresi Pelayan Karyawan ( $b_2$ )**

Koefisien regresi variabel Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) sebesar 0,574 artinya bahwa variabel independen Karyawan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dimana setiap adanya kenaikan satu satuan variabel Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) maka akan meningkatkan Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 0,574 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

**Pengaruh *Servicescape* Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien ...  
(Erin Septi Purwaningsih, Junaidi)**

**Uji Parsial (Uji t)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *servicescape* dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Untuk melakukan pengujian ini digunakan uji t. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ , jika memiliki nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$  maka dinyatakan variabel *servicescape* dan pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$  maka dinyatakan variabel *servicescape* dan pelayanan karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**TABEL 4  
HASIL UJI PARSIAL (UJI t)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
		$\alpha = 5\%$	
<i>Servicescape</i> ( $X_1$ )	2,161	> 2,000	.035
Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )	7,042	> 2,000	.000

Sumber: Data Primer Diolah 2017

**1) Pengujian Terhadap Variabel *Servicescape* ( $X_1$ )**

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternative

(1)  $H_0: \beta_1 = 0$ . Artinya *Servicescape* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

(2)  $H_a: \beta_1 \neq 0$ . Artinya *Servicescape* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

b) Taraf signifikansi menggunakan  $(\alpha) = 5\%$ .

c) Menentukan nilai  $t_{tabel}$

Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari derajat kebebasan yaitu  $df=n-1$  atau  $63-1= 62$  (n adalah jumlah sampel),  $\alpha = 5\%$ , karena merupakan uji 2 sisi maka  $\alpha/2 = 5\%/2 = 0,025$ , sehingga  $t_{tabel} = 2,000$  (Lihat Lampiran  $t_{tabel}$ ).

d) Pengambilan Keputusan

(1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Artinya *Servicescape* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

(2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya *Servicescape* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} (2,161) > t_{tabel} (2,000)$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti *Servicescape* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta., sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *servicescape* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, **terbukti**.

## 2) Pengujian Terhadap Variabel Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternative

(1)  $H_0: \beta_1 = 0$ . Artinya Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

(2)  $H_a: \beta_1 \neq 0$ . Artinya Pelayanan Karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

b) Taraf signifikansi menggunakan ( $\alpha$ ) = 5%.

c) Menentukan nilai  $t_{tabel}$

Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari derajat kebebasan yaitu  $df=n-1$  atau  $63-1= 62$  (n adalah jumlah sampel),  $\alpha = 5\%$ , karena merupakan uji 2 sisi maka  $\alpha/2 = 5\%/2 = 0,025$ , sehingga  $t_{tabel} = 2,000$  (Lihat Lampiran  $t_{tabel}$ ).

d) Pengambilan Keputusan

(3) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Artinya pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

(4) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya pelayanan karyawan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

e) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} (7,042) > t_{tabel} (2,000)$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta., sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, **terbukti**.

## Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen. Uji F yaitu dengan membandingkan  $F_{hitung}$  yang dihasilkan oleh regresi linier sederhana dengan  $F_{tabel}$ . Adapun hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11 yaitu :

**TABEL 5  
HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,164	2	7,082	45,142	,000 <sup>a</sup>
	Residual	9,413	60	,157		
	Total	23,576	62			

a. Predictors: (Constant), *Servicescape* ( $X_1$ ), Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

**Sumber: Data Primer Diolah 2017**

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Menentukan Hipotesis

- (a)  $H_0: \beta_{1,2} = 0$ . Artinya *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- (b)  $H_a: \beta_{1,2} \neq 0$ . Artinya *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2) Taraf signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ .

3) Menentukan nilai  $F_{tabel}$

Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dari derajat kebebasan yang terdiri dari numerator =  $\sum k = 1$  dan denominator (df) =  $n - k - 1$  atau  $63 - 2 - 1 = 60$  (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen) =, sehingga  $F_{tabel} = 3,150$  (Lihat Lampiran  $F_{tabel}$ ).

4) Pengambilan Keputusan

- (a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- (b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

5) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} (45,142) > F_{tabel} (3,150)$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Priyatno, 2009).

**TABEL 6**  
**HASIL UJI DETERMINASI ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 <sup>a</sup>	,601	,587	,39608

Predictors: (Constant), *Servicescape* ( $X_1$ ), dan Pelayanan Karyawan ( $X_2$ )

Dependent Variable : Kepuasan Pasien (Y)

**Sumber: Data Primer diolah 2017**

Dari hasil pengujian di atas diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,601. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *servicescape* ( $X_1$ ) dan pelayanan karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebesar 60,1%, sedangkan sisanya ( $100\% - 60,1\% = 39,9\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### Pembahasan

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa *servicescape* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai  $t_{hitung} (2,161) > t_{tabel} (2,000)$ . Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *servicescape* yang baik dalam pelayanan kesehatan akan menambah kepuasan pasien dan begitu juga sebaliknya jika *servicescape* yang kurang baik akan menimbulkan rendahnya kepuasan yang dirasakan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Disamping *servicescape*, pelayanan karyawan sangat berperan penting juga dalam meningkatkan kepuasan pasien, berdasarkan analisis data pada penelitian ini diketahui bahwa pelayanan karyawan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan  $(7,042) > t_{tabel} (2,000)$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin ideal jumlah karyawan, serta karyawan profesional tinggi yang dimiliki suatu lembaga kesehatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari lembaga tersebut. Dan begitu juga sebaliknya jika jumlah karyawan dan tingkat profesionalnya rendah yang dimiliki suatu lembaga kesehatan maka kepuasan yang dirasakan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari lembaga kesehatan tersebut merasa kurang puas.

Sedangkan berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *servicescape* dan pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai  $F_{hitung} (45,142) > F_{tabel} (3,150)$  dan sumbangan pengaruh yang diberikan oleh *servicescape* dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 60,1%. Besarnya sumbangan tersebut sudah membuktikan bahwa

## **Pengaruh *Servicescape* Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien ... (Erin Septi Purwaningsih, Junaidi)**

*Servicescape* dan pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini bahwa mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh *Redy Fauzan Adhima*,(2016) mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen di ruang rawat inap kelas II Rumah Sakit Urip Sumoharjo di Bandar Lampung) *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Serta penelitian yang dilakukan oleh *Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng*,(2014) Mengenai Fasilitas, *Servicescape*, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado. variabel *servicescape* dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's.

Namun pada penelitian ini ada yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahan variabel pelayanan karyawan dan hasil analisisnya terbukti bahwa pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Artinya bahwa selain variabel *servicescape* dan variabel pelayanan karyawan ada variabel yang lain seperti Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

- Assauri. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bawono, Anton, 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS, Cetakan Pertama*, STAIN Salatiga Press. Salatiga.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks, Indonesia.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2011, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi*, Strategi Jilid 1 Edisi ke Tujuh, Erlangga. Jakarta.
- Freddy Ranguti. 2011. *Measuring Customer Satisfaction*, (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan). Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hery. 2013. *Pengantar Manajemen*. Gava Media. Jakarta
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, BPFE Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. Millenium Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Malhotra, Naresh K ,2005. *Riset pemasaran*. Indeks Jakarta
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Alfabeta.Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_.2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_.2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Wahyuni, Yuyun, 2014. *Dasar-dasar statistik II*. Yogyakarta
- Wijaya Tony. 2013. *Metodologi Penelitian, Ekonomi Dan Bisnis; Teori dan Praktik*. Graha Ilmu; Yogyakarta.

## JURNAL

- Albana ,Rifki dan Susanto,2014. *evaluasi Citra Rumah Sakit Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*
- Bitner, Marry. Jo. 1992. *Servicescape : The Impact Of Pysical Surrounding On Customer and Employees*. *Journal Of Marketing* , 56 (2), 57-7.
- Faris L. Lumentut, Indrie D. Palandeng .2014.*fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado* .Jurnal EMBA ISSN 2303-1174 Vol.2 No.3 (2014), <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/5352/4864>
- Kesumawardhani, Cindy Amylia. 2012. *Pengaruh Servicescape Dalam Membentuk Word Of Mouth (Studi Pada Restoran Marche Cabang Plaza Senayan)*. Universitas Indonesia.
- Manoppo, F. 2013. *Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado*. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol. 1 No. 4 (2013) <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2913/2464>.
- Rama,Agustina.2016. *Pengaruh Servicescape Dalam Membentuk Word Of Mouth Pada Archella Salon Bandar Lampung*.Universitas Lampung.
- Redy Fauzan Adhima.2016. *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Pada Konsumen Di Ruang Rawat Inap Kelas II RS. Urip Sumoharjo di Bandar Lampung)*. Universitas Lampung.

## INTERNET

**Pengaruh Servicescape Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien ...  
(Erin Septi Purwaningsih, Junaidi)**

Kemenkes .2010. *Pengertian Rumah Sakit*

<http://digilib.unila.ac.id/7925/16/BAB%20II.pdf> 15012017 pukul 21.29

<http://digilib.unila.ac.id/7925/16/BAB%20II.pdf> 15012017 pukul 22.17

<http://etd.repository.uqm.ac.id/index.php?mod=download&sub=DownloadFile&ct=view&typ=html&id=95100&ftyp=potongan&potongan=S2-201327497-introduction.pdf> 07122016 pukul 18.

