

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PERMATA HUSADA YOGYAKARTA

Nerys L Tarigan
STIE IEU Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara parsial dan menyeluruh merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta dan untuk mengetahui variabel manakah yang merupakan variabel penduga paling dominan dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bagi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Adapun sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer dan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, sedangkan alat yang digunakan berupa kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ini adalah: (1) Analisis kualitatif yang meliputi karakteristik responden; (2) Uji instrument penelitian yang meliputi uji validitas dan reliabilitas (4) Uji Normalitas data; (5) Analisis kuantitatif yang meliputi analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji t, uji F dan uji R^2 (determinasi).

Adapun hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas untuk kuesioner yang diperoleh hasil bahwa 35 butir pertanyaan yang digunakan telah valid sebagai alat penduga, sedangkan pada pengujian grafik histogram dan normal plot, data berdistribusi normal dimana arah kurva simetris, sementara titik mengikuti arah diagonal. Untuk uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X_1) mempunyai nilai t_{hitung} (2,509) > t_{tabel} (1,6606), variabel *Reliability* (X_2) mempunyai nilai t_{hitung} (2,276) > t_{tabel} (1,6606), variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai nilai t_{hitung} (3,344) > t_{tabel} (1,6606), variabel *Assurance* (X_4) mempunyai nilai t_{hitung} (2,405) > t_{tabel} (1,6606) dan variabel *Emphaty* (X_5) mempunyai nilai t_{hitung} (3,632) > t_{tabel} (1,6606). Uji simultan (Uji F) untuk variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) mempunyai nilai F_{hitung} (17,430) > F_{tabel} (2,311). Variabel penduga paling dominan adalah variabel *Emphaty* (X_5) dengan nilai koefisiennya paling besar yaitu 0,615. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,481, artinya kontribusi yang diberikan oleh variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 48,1% sedangkan sisanya sebesar (100%-48,1% =51,9%) dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model penelitian ini.

Kata kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mewujudkan kesehatan yang optimal, diperlu pula upaya-upaya untuk lebih meningkatkan derajat kesehatan masyarakat atau dengan kata lain lebih memperhatikan pembangunan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Permata Husada melayani masyarakat umum dengan fasilitas rawat inap dan rawat jalan dan jumlah tenaga medis yang tersedia lebih sedikit dibandingkan dengan rumah sakit lain yang berada di Yogyakarta. Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta dengan kemampuan yang masih terbatas ini akan dapat tantangan untuk dapat bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit setipe yang ada di Yogyakarta. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta untuk mengetahui strategi-strategi untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis saat ini. Salah satu strategi yang pada umumnya digunakan oleh kebanyakan rumah sakit untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis saat ini adalah orientasi pada kepuasan pasien.

Menurut (Tjiptono, 1997 dalam Wijaya, 2011) bahwa pada hakekatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan ke suatu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran (Kotler, 2006 dalam Wijaya, 2011) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Hal ini penting bagi Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta agar dapat memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh seorang pasien yang akan berobat. Jika pelayanan terpenuhi sesuai harapannya maka pasien akan merasa puas dan jika yang terjadi tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan menyebabkan seorang pasien beralih untuk berobat ke Rumah Sakit lain dan hal ini akan menyebabkan menurunnya jumlah pasien rawat jalan maupun yang akan rawat inap. Untuk itu, dari pihak Rumah Sakit harus memperhatikan kualitas pelayanannya sehingga pasien akan tetap berobat di Rumah Sakit tersebut.

Menurut (Tjiptono dan Diana, 2003 dalam Wijaya 2011) terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut *Service Quality*. Lima dimensi kualitas yang dimaksud adalah sebagai berikut: "(1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan; (2) *Responsiveness* (pertanggunganjawaban), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat; (3) *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen; (4) *Empathy* (perhatian), yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen", (5) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dengan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: **"Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta"**.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum...
(Nerys L Tarigan)**

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan *tangibles* (X_1) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan *reliability* (X_2) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
3. Apakah dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (X_3) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
4. Apakah dimensi kualitas pelayanan *assurance* (X_4) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
5. Apakah dimensi kualitas pelayanan *empathy* (X_5) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
6. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5), secara menyeluruh merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?
7. Manakah yang merupakan variabel penduga paling dominan (dari dimensi X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta?

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut: Variabel dimensi kualitas pelayanan yang diteliti hanya meliputi lima variabel yaitu: *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *tangibles* (X_1) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, (2) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *reliability* (X_2) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, (3) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (X_3) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, (4) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *assurance* (X_4) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, (5) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *empathy* (X_5) merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, (6) untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5), secara menyeluruh merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, dan (7) untuk mengetahui manakah yang merupakan variabel penduga paling dominan (dari dimensi X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan memberikan bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta mengenai faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Sebagai salah satu indikator bagi Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta dalam menyusun strategi-strategi yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pengertian Kualitas Jasa/ Pelayanan

Kualitas pada dasarnya adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen pada produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relative kebaikan.

Menurut (Wijaya, 2011), "kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen".

Barang atau jasa yang berkualitas harus mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas. Ada delapan dimensi kualitas (Wijaya, 2011), yaitu:

1. Kinerja (*performance*) adalah tingkat konsisten dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
2. Keindahan (*aesthetics*), yakni berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*), yakni berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.
5. Reliabilitas adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
6. Daya tahan (*durability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
8. Kegunaan yang sesuai (*fitness for use*) adalah kecocokan dari produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijanjikan.

Pengertian Pelayanan

Menurut (Siagian, 1991 dalam Julita, 2001): "pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upayanya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada pelanggan".

Menurut (Kotler, 1999): "pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu". Oleh sebab itu, jasa memiliki beberapa karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Menurut (Tjiptono, 1996: 58) *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melaksanakan proses jasa pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan

Dalam hal ini perusahaan memberikan jasa secara cepat, memperhatikan harapan konsumen, dan menanggapi setiap keluhan konsumen secara cepat dengan tujuan memberikan empati dan perhatian dalam pelayanan untuk meminimalisasi kekecewaan pelanggan terhadap perusahaan.

2. Ketepatan

Ketepatan juga penting diterapkan dalam memberikan jasa bagi konsumen. Misalnya, ketepatan dalam melayani konsumen yang kurang mengerti tentang produk atau jasa yang akan dibeli.

3. Keramahan

Keramahan adalah salah satu hal yang disukai oleh konsumen jasa. Pelayanan yang ramah memberikan nilai tambah untuk menarik konsumen.

4. Kenyamanan

Kualitas jasa juga harus memberikan kenyamanan bagi konsumen dalam banyak hal. Misalnya, kenyamanan ruangan perusahaan.

Dengan demikian, empat komponen ini merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi, sehingga disini perlu ketrampilan tertentu bagi karyawan, misalnya penampilan yang baik, menunjukkan ketulusan kerja dan lain-lain. Kalau perusahaan mengupayakan *service excellence* maka manfaat baru akan didapat yaitu kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan

Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa adalah (Gasperz, 2002 dalam Wijaya, 2011:68):

- 1) Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon SATPAM, perawat dan lain-lain.
- 4) Tanggungjawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yang berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dll; banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 7) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, features pelayanan, dll.
- 8) Pelayanan pribadi, yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau dan lain-lain.
- 10) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.

Menurut (Tjiptono dan Diana, 2003 dalam Wijaya 2011:74) terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut *Service Quality*. Lima dimensi kualitas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- 2) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen.
- 4) *Empathy* (empati), yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Kepuasan Pelanggan

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak cuma lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena mereka ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa. Bila saran dari suatu perusahaan konsultan menyebabkan semakin buruknya kinerja perusahaan kliennya, tidak bisa kita langsung meletakkan segala kesalahan pada pihak konsultan. Mungkin saja itu dikarenakan kliennya tidak menyampaikan/ memberitahukan dengan jelas dan lengkap segala aspek perusahaannya yang bisa mempengaruhi pengambilan keputusan dan hasil pencapaian.

Banyak pakar mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut pakar pemasaran (Kotler, 2006 dalam Wijaya, 2011:153) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
- b. Menurut (Kotler dan Keller, 2007:177) yang menyatakan bahwa : “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.
- c. Menurut (Sunarto, 2006:17) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”.
- d. Menurut (Buttle, 2004:29) kepuasan pelanggan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu

Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut (Irawan, 2002) ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

c. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)

Service Quality sangat bergantung pada tiga hal. Yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

d. Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

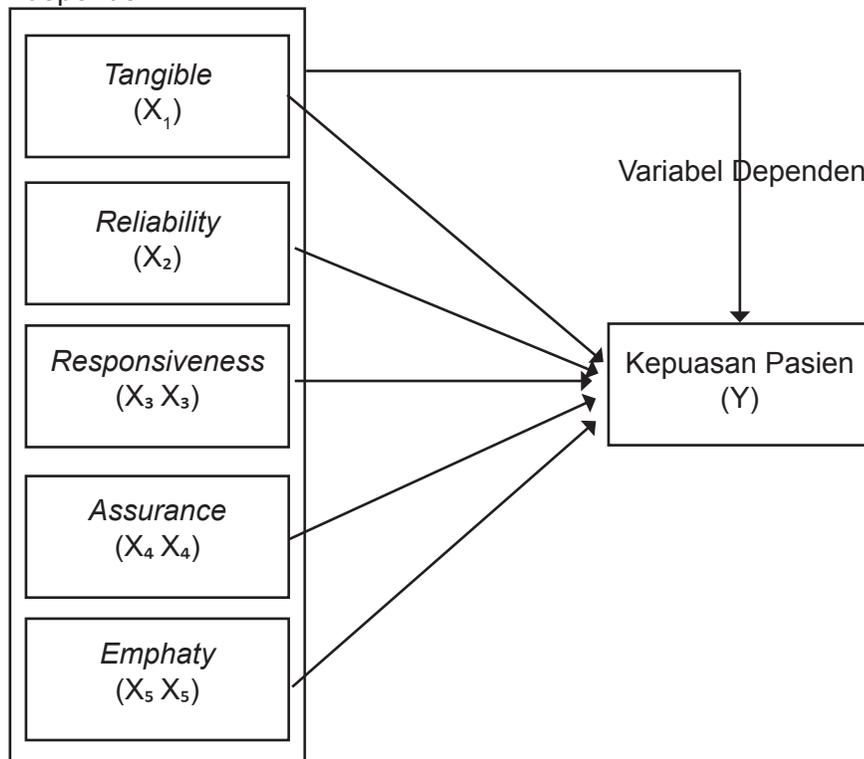
e. Biaya

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu hubungan antara variabel independen dan dependen. Kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada Gambar berikut:

Variabel Independen



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 1999: 51).

Dalam penelitian ini ditarik hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Dimensi kualitas pelayanan *tangibles* (X_1) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H2 : Dimensi kualitas pelayanan *reliability* (X_2) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H3 : Dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (X_3) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H4 : Dimensi kualitas pelayanan *assurance* (X_4) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H5 : Dimensi kualitas pelayanan *empathy* (X_5) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H6 : Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5), secara menyeluruh merupakan penduga atau parameter yang baik bagi terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- H7 : Variabel *empathy* (X_5) adalah variabel penduga yang paling dominan bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan wilayah obyek dan subyek penelitian yang ditetapkan untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti (Bawono, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta yang berjumlah 1.050 pasien.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil/ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu (Wijaya, 2013). Penelitian ini menggunakan metode *sampling non probabilitis* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kemungkinan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *sampling non probabilitis* yang digunakan yaitu sampel mudah atau sampel kebetulan yaitu teknik penentuan sampel dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui untuk dijadikan responden (Wijaya, 2013).

Penentuan sampel ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Standar error.

Jadi dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian 91,30 atau dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat uji regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen, dengan variabel independen yang lebih dari satu variabel, sehingga analisis regresi linier berganda sering disebut juga analisis *multivariate*, karena variabel yang mempengaruhi naik turunnya variabel dependen lebih dari satu variabel independen. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat keputusan menjadi pasien

a : Intersep sumbu Y dengan arah garis regresi (konstanta).

X₁ : Nilai variabel bebas *Tangibel*

X₂ : Nilai variabel bebas *Reliability*

X₃ : Nilai variabel bebas *Responsiveness*

X₄ : Nilai Variabel bebas *Asurance*

X₅ : Nilai Variabel bebas *Emphaty*

β₁ : Nilai taksiran koefisien arah garis regresi variabel bebas *Tangible*

β₂ : Nilai taksiran koefisien arah garis regresi variabel bebas *Reliability*

β₃ : Nilai taksiran koefisien arah garis regresi variabel bebas *Responsiveness*

β₄ : Nilai taksiran koefisien arah garis regresi variabel bebas *Asurance*.

β₅ : Nilai taksiran koefisien arah garis regresi variabel bebas *Emphaty*.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan dan frekuensi berobat. Rangkuman berikut ini merupakan kumpulan karakteristik demografis responden tersebut.

Tabel 1 Profil Demografi Responden

| Keterangan | Kategori | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|-----------------------------|------------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Pria | 39 | 39 |
| | Wanita | 61 | 61 |
| Umur | < 20 tahun | 15 | 15 |
| | 21 – 30 tahun | 26 | 26 |
| | – 40 tahun | 18 | 18 |
| | - 50 tahun | 19 | 19 |
| | 50 tahun | 22 | 22 |
| Tingkat Pendidikan | SD | 17 | 17 |
| | SMP | 15 | 15 |
| | SMA | 33 | 33 |
| | Diploma | 15 | 15 |
| | Sarjana (S1, S2, S3) | 20 | 20 |
| Pekerjaan | PNS/TNI/Polri | 15 | 15 |
| | Pegawai Swasta | 16 | 16 |
| | Wiraswasta | 24 | 24 |
| | Pelajar (Mahasiswa/i) | 24 | 24 |
| | Lain-lain | 21 | 21 |
| Tingkat Penghasilan | < Rp 1.000.000 | 42 | 42 |
| | Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 | 35 | 35 |
| | Rp 3.500.000 – Rp 5.000.000 | 17 | 17 |
| | Rp 5.500.000 – Rp 7.000.000 | 4 | 4 |
| | Rp 7.000.000 | 2 | 2 |
| Frekuensi Berobat | < 1 kali berobat | 19 | 19 |
| | 1-5 kali berobat | 58 | 58 |
| | 5-10 kali berobat | 12 | 12 |
| | 10 kali berobat | 11 | 11 |

Sumber: Data primer diolah

Uji Validitas

Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan (Kuesioner). Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah *korelasi Product moment* dari *Pearson*. Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan pada 100 responden. Pengujian untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini 100-2= 98 dan dengan nilai alpha 0,05 maka didapat nilai r_{tabel} adalah 0,1292. Jika r_{hitung} untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Danang, 2011).

Bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ($r_{tabel} = 0,1292$ atau lebih), maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas ternyata koefisien korelasi dari semua butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} di atas ($r_{tabel} = 0,1292$), sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsivness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan kepuasan pasien (Y) dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

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 (Danang, 2011). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

| Variabel | N Of Item | Cronbach Alfa | Alfa Standar | Kriteria |
|---------------------------------|-----------|---------------|--------------|----------|
| <i>Tangible</i> (X_1) | 5 | 0,770 | 0,60 | Reliabel |
| <i>Reliability</i> (X_2) | 5 | 0,791 | 0,60 | Reliabel |
| <i>Responsiveness</i> (X_3) | 5 | 0,841 | 0,60 | Reliabel |
| <i>Assurance</i> (X_4) | 5 | 0,765 | 0,60 | Reliabel |
| <i>Emphaty</i> (X_5) | 5 | 0,767 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien (Y) | 10 | 0,822 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data Primer Diolah

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

Analisis Kuantitatif

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dalam analisis data kuantitatif ini, data yang akan diuji dengan memakai alat uji regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (Wijaya 2013). Berikut adalah hasil linear berganda dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows version 17.0* :

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

| Model | Unstandardized Coefficient | | Standardized Coefficient | t | Sig |
|----------------------------|----------------------------|------------|--------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -3,216 | 4,741 | | -0,678 | 0,499 |
| <i>Tangibles</i> (X1) | 0,370 | 0,147 | 0,191 | 2,509 | 0,014 |
| <i>Reliability</i> (X2) | 0,306 | 0,134 | 0,175 | 2,276 | 0,025 |
| <i>Responsiveness</i> (X3) | 0,403 | 0,121 | 0,262 | 3,344 | 0,001 |
| <i>Assurance</i> (X4) | 0,414 | 0,172 | 0,212 | 2,405 | 0,018 |
| <i>Emphaty</i> (X5) | 0,615 | 0,169 | 0,312 | 3,632 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,216 + 0,370 + 0,306 + 0,403 + 0,414 + 0,615$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan penjelasannya sebagai berikut, nilai konstanta sebesar (-3,216) berarti bahwa kualitas pelayanan yang meliputi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) tidak berubah atau dianggap konstan, maka kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta adalah (-3,216).

Pada variabel *tangibles* mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,370, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *tangibles* (X_1) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta sebesar 0,370 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

Pada variabel *reliability* mempunyai koefisien regresi positif terhadap kepuasan pasiendi Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta dengan koefisien regresi sebesar 0,306, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *reliability* (X_2) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta sebesar 0,306 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

Pada variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,403, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *responsiveness* (X_3) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta sebesar 0,403 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

Pada variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,414, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *assurance* (X_4) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta sebesar 0,414 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

Pada variabel *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, dengan koefisien regresi sebesar 0,615, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel *emphaty* (X_5) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta sebesar 0,615 dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang meliputi: *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) merupakan penduga atau parameter yang baik atau tidak bagi variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Uji t adalah membandingkan t_{hitung} yang dihasilkan oleh regresi linier berganda dengan t_{tabel} .

Nilai t_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yaitu $df = n-2$ atau $100-2=98$ (n adalah jumlah sampel), $\alpha = 5\%$, karena merupakan uji 2 sisi maka $\frac{\alpha}{2} = \frac{5\%}{2} = 2,5\%$, sehingga $t_{tabel} = 1,6606$.

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,509) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *tangibles* (X_1) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,276) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *reliability* (X_2) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,344) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *responsiveness* (X_3) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,405) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *assurance* (X_4) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,632) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *emphaty* (X_5) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yang ada merupakan penduga yang baik atau tidak bagi variabel dependen secara keseluruhan. Uji F yaitu dengan membandingkan F_{hitung} yang dihasilkan oleh regresi linear berganda dengan F_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (dk) = $n-k-1$ atau $(n-5-1)$. (n = jumlah responden dan k = jumlah variabel independen), jadi $100-5-1 = 94$, sehingga $F_{tabel} = 2,311$.

Tabel 4 Hasil Uji Simultan (Uji F)

| Model | Sum of square | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|---------------|----|-------------|--------|--------|
| 1 Regression | 1605,519 | 5 | 321,104 | 17,430 | 0,000b |
| Residual | 1731,721 | 94 | 18,423 | | |
| Total | 3337,240 | 99 | | | |

- Predictors: (Constant), Emphaty (X_5), Reliability (X_2), Tangibles (X_1), Responsiveness (X_3), assurance (X_4)
- Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Data Primer Diolah

Nilai F_{tabel} diperoleh dari derajat kebebasan yang terdiri dari numerator= $\sum k=5$ dan denominator (df) = $n-k-1= 100-5-1=94$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen) dan taraf signifikansi yang digunakan adalah $\alpha=5\%$, maka diperoleh nilai $F_{tabel}=2.311$.

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (17,430) > F_{tabel} (2,311)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5), secara menyeluruh merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Untuk mengetahui variabel yang mempunyai penduga paling dominan diantara kelima variabel independen terhadap variabel dependen digunakan koefisien beta untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 5 Variabel Dominan

| Variabel | Koefisien Beta |
|---------------------------------|----------------|
| <i>Tangibles</i> (X_1) | 0,370 |
| <i>Reliability</i> (X_2) | 0,306 |
| <i>Responsiveness</i> (X_3) | 0,403 |
| <i>Assurance</i> (X_4) | 0,414 |
| <i>Emphaty</i> (X_5) | 0,615 |

Sumber : Data Primer Diolah

Koefisien beta untuk variabel *emphaty* (X_5) diperoleh koefisien beta yang paling besar yaitu 0,615. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena

nilai koefisien regresi variable *emphaty* (X_5) adalah 0,615 lebih besar daripada keempat variabel lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (X_5) yang merupakan variabel penduga paling dominan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh dari variable independen yaitu variable *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap variabel dependen yaitu variabel kepuasan pasien (Y) dalam bentuk prosentase (%).

Tabel 6 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,694 ^a | 0,481 | 0,453 | 4,292 |

- Predictors: (Constant), Emphaty (X_5), Reliability (X_2), Tangibles (X_1), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4)
- Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Data Primer Diolah

Dari hasil pengujian diperoleh nilai koefisien deteminasi (*R Square*) sebesar 0,481 yang berarti kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variable *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta adalah sebesar 48,1%, sedangkan sisanya ($100\% - 48,1\% = 51,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar faktor yang diteliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,509) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *tangibles* (X_1) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,276) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *reliability* (X_2) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,344) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *responsiveness* (X_3) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,405) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *assurance* (X_4) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (3,632) > t_{tabel} (1,6606)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *emphaty* (X_5) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (17,430) > F_{tabel} (2,311)$ jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5), secara menyeluruh merupakan penduga yang baik bagi kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Dapat diketahui bahwa koefisien beta untuk variabel *emphaty* (X_5) diperoleh koefisien beta yang paling besar daripada keempat variabel lainnya yaitu sebesar 0,615, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* (X_5) yang merupakan variabel penduga

**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum...
(Nerys L Tarigan)**

paling dominan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan bukti fisik seperti penampilan petugas Rumah Sakit, kebersihan dan kenyamanan lingkungan Rumah Sakit, penyediaan tempat parkir yang teratur dan luas, penyediaan ruang tunggu yang nyaman bagi keluarga dan pengunjung pasien, penyediaan tempat pemeriksaan yang cukup luas dan jauh dari kebisingan, ketersediaan ruang operasi dan alat operasi yang cukup untuk mendukung pelayanan operasi. Hal-hal ini perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit sehingga pasien dapat merasakan manfaatnya dan pada akhirnya bisa memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, petugas Rumah Sakit pandai dalam menggunakan peralatan medis ketika memeriksa pasien, peralatan penunjang kegiatan medis yang lengkap dan prosedur penerimaan pasien dilayani secara tepat dan tidak berbelit-belit. Hal-hal ini perlu diperbaiki dan dievaluasi oleh pihak Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta karena sesuai dengan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang sangat kecil terhadap kepuasan pasien, sehingga diharapkan agar kedepannya bisa ditingkatkan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas Rumah Sakit dapat memperhatikan keluhan keluarga pasien, petugas Rumah Sakit memperhatikan antrian di loket pendaftaran sehingga antrian tidak terlalu lama, bagian Instalasi Farmasi cepat dalam memberikan resep obat yang diminta, dokter dan perawat cepat mengerti akan keluhan atau penyakit pasien. Hal-hal perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
4. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan jaminan keselamatan dan kesembuhan pasien, adanya jaminan keamanan di sekitar Rumah Sakit, Rumah Sakit tidak membedakan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS maupun non BPJS, adanya jaminan pertanggungjawaban atas pasien jika terjadi kesalahan dalam melayani pasien dan adanya jaminan terhadap kualitas obat yang diberikan. Hal-hal ini perlu diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
5. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya pihak Rumah Sakit mempertahankan dokter yang

selalu berempati untuk melayani pasien dengan cara selalu memberikan senyuman dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien. Sedangkan yang perlu ditingkatkan oleh pihak Rumah Sakit adalah perawat yang masih kurang ramah dengan pasien.

6. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara menyeluruh berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diberikan kepada pasien perlu diperhatikan secara komprehensif baik yang berhubungan dengan bukti fisik, kehandalan, pertanggungjawaban, jaminan dan perhatian agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit.
7. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel *emphaty* yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan agar kualitas pelayanan yang berhubungan dengan faktor empati perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan yang berkelanjutan bagi pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit. Dan dengan kepuasan yang berkelanjutan tersebut diharapkan agar pada akhirnya pasien tersebut dapat menjadi *customer* Rumah Sakit untuk merekomendasikan manfaat dan kepuasan yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswar, Asrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi 3. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit: Liberty Yogyakarta.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariat Analisis dengan SPSS*. STAIN Salatiga Press: Jawa Tengah.
- Buttle, Francis. 2008. *Customer Relationship Management*.
- Danang Sunyoto. 2011. *Praktik SPSS Untuk KASUS*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Gasperz, V. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handri Raharjo. 2010. *Peraturan Pendirian Usaha Kesehatan: Buku Panduan Mahasiswa dan Praktisi*. Penerbit: Perum Buana Asri Village, Sleman Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, BPFE Yogyakarta.
- Irawan Handi. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Penerbit : Elex Media, Komputindo, Jakarta.
- Irine Diani Sari w. 2008. *Manajemen*. Penerbit: Mitra Cendika Press, Jogjakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 7. Jakarta : FEUI
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Milenium PT. Prehalindo Jakarta
- Kotler, P. 2006. *Marketing Management*, Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta, 2015. *Gambaran Umum Rumah Sakit*.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-6, Bandung, CV. Alfa Beta.

**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum...
(Nerys L Tarigan)**

- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua Belas. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2010, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Kiat Menangani Keluhan Pelanggan*, *Business News*, Rubrik Permasalahan Ekonomi No. 627 (25 Maret), Th XIII, pp. 1C-6C.
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Manajemen Jasa*. Penerbit: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta
- Undang-Undang Kesehatan RI. No. 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009. Bandung: Citra Umbara.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Penerbit: PT. Indeks, Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Teori dan Praktek)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.