**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT DR. REKSODIWIRYO KOTA PADANG**

*Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction
In Hospital DR. Reksodiwiryo Padang City*

Susanti Gate; Bakkareng; Novi Yanti

Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

Email : susansati01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan riset lapangan dan riset pustaka. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi sederhana, koefisien determinasi uji t dan uji F. Populasi dalam penelitian sebanyak 2310 orang dengan sampel sebanyak 96 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Berdasarkan hasil Tingkat Capai Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X) didapatkan indikator dominan adalah reliabilitas sebanyak 83% dan empati sebanyak 83% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil Tingkat Capai Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) didapatkan indikator dominan adalah tetap setia sebanyak 85% dan bersedia membayar lebih sebanyak 85% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pasien rawat inap rumah sakit Dr. Reksodiwiryo Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 5.931 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.98552 dan nilai sig yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction Dr. Hospital. Reksodiwiryo Padang City. The data collection methods used in this research are field research and library research. The method of data analysis in this study used simple regression, the coefficient of determination of the t test and the F test. The population in the study was 2310 people with a sample of 96 people. The results of this study indicate that: Based on the results of the Respondent Achievement Level, the Variable Quality of Service (X) obtained indicators reliability is dominant as much as 83% and empathy as much as 83% which is included in the very good category. Based on the results of the Respondent Level of Customer Satisfaction Variable (Y), it is found that the dominant indicator is staying loyal as much as 85% and willing to pay more as much as 85% which is included in the very good category. The service quality variable (X) has a positive and significant effect on consumer satisfaction in Dr. Reksodiwiryo Padang. This is evidenced by the t value of 5,931 which value is greater than the t table value of 1,98552 and the sig value generated from the calculation is 0,000 which is smaller than the α used by 5%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Penelitian yang terlebih dahulu yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis (2017:235) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah mengenai apa yang dirasakan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan

Dewasa ini, adanya usaha dalam bidang jasa yang semakin banyak membuat para pelaku usaha memberikan yang terbaik dan melakukan pelayanan yang prima terhadap para konsumennya. Pelayanan yang prima ini haruslah dilakukan dengan serius, baik itu yang berhubungan langsung dengan konsumen, maupun lingkungan fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan.

Seperti yang dikemukakan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Putri Rahmayanti (2015:556) bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu kunci utama untuk mendapatkan kepuasan konsumen terutama untuk produk jasa dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Pada gilirannya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang telah memberikannya.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan maka terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Salah satu usaha jasa yang banyak dijumpai adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sektor bisnis yang berpartisipasi dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap hak dari warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah dalam memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat sudah memberikan batasan-batasan atau standar yang harus diterima oleh masyarakat lewat undang-undang melalui peraturan daerah diseluruh Indonesia.

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di Kota Padang adalah Rumah Sakit TK III Reksodiwiryo Padang. Rumah sakit Tk. III Dr.Reksodiwiryo Padang merupakan rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh TNI AD yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Sumatera Barat. Rumah sakit Tk. III Dr.Reksodiwiryo Padang memiliki delapan unit ruang rawat inap yang

terdiri dari Ruang I, Ruang II, Ruang III, Ruang IV, Ruang V, Ruang Paru, Ruang HWS, Ruang HCU, Ruang Kebidanan dan Ruang Perinatologi dengan total tempat tidur 201.

Selain itu, Rumah Sakit Reksodiwiryio memiliki kelebihan dari rumah sakit lain yang ada di Kota Padang yaitu konsep green hospital. Pada Rumah Sakit Reksodiwiryio terdapat halaman yang luas dengan tanaman – tanaman hijau yang menyegarkan mata. Pasien diharapkan bisa merasakan nyaman seperti berada dirumah sendiri. Untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan kepada pasien, Rumah Sakit Reksodiwiryio didukung dengan fasilitas pelayanan dan peralatan penunjang yang lengkap. Dengan begitu masyarakat tidak perlu khawatir untuk mendapatkan layanan kesehatan prima.

Fasilitas pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Reksodiwiryio yaitu poli penyakit dalam, poli anak, poli syaraf, poli mata, poli paru, poli THT, poli jantung, poli gigi dan mulut, poli jiwa, poli kulit dan kelamin, poli fisioterapi/rehabilitasi medik, poli kebidanan, poli gizi dan hemodialisa. Fasilitas peralatan medis yang tersedia adalah terapi cuci darah, operasi phaco, trauma center dan CT scan 124 slice. Tak hanya itu Rumah Sakit Reksodiwiryio juga memiliki instalasi penunjang diagnostic (radiologi dan laboratorium), instalasi farmasi, instalasi rawat inap, instalasi penunjang perawatan (dapur, laundry, kamar jenazah), instalasi penunjang umum (IPAL, masjid, kantin, taman, pojok ASI, ATM center, parker), serta pelayanan unggulan (IDG, bedah, kebidanan/obsgyn).

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen. Pada saat ini pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian harapan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Berikut adalah data hasil penilaian pasien rawat inap di Rumah Sakit TK III Reksodiwiryio Padang selama tahun 2019 :

Data Penilaian Pasien Ranap Rumah Sakit TK III Reksodiwiryio Padang Periode 2019

Penilaian	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	784	17.81%
Baik	1.947	44.25%
Standar	1.432	32.55%
Tidak Baik	186	4.23%
Sangat Tidak Baik	51	1.16%
Total	4.400	100%

Sumber : Rumah Sakit TK III Reksodiwiryio Padang (2020).

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terbanyak pada pasien yang merasa pelayanan rumah sakit baik yaitu sebanyak 1.947 atau 44.25%. Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang dirawat di rumah sakit tersebut karena terjangkit DBD pada hari Senin tanggal 12 Januari 2020. Menurut penuturan

pasien yang tidak ingin namanya disebut ini, Rumah Sakit Reksodiwiryo memiliki pelayanan yang memuaskan. Dia mengatakan bahwa pasien yang dirawat disini diberikan obat tepat waktu dan makanan yang teratur sesuai jadwal. Apabila pasien membutuhkan sesuatu maka perawat yang bertugas cepat tanggap akan hal tersebut. Namun untuk ruangan pasien di kelas 3, dia mengatakan bahwa ruangan tersebut cukup panas untuk suhu kota padang saat ini, tetapi hal tersebut tidak mengurangi kepuasan pelayanan yang dia rasakan selama dirawat di Rumah Sakit Reksodiwiryo Padang.

Dari data diatas penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit untuk memuaskan pasien yang rawat inap disana. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vita Fatimah (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muko Muko Bengkulu yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Akileus Tasirilotik (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Rumah Sakit Selaguri Padang yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Dr. Reksodowiryo Kota Padang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Indikator manakah yang paling dominan dalam variabel kualitas pelayanan ?
2. Indikator manakah yang paling dominan dalam variabel kepuasan pasien ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Dr. Reksodowiryo Kota Padang ?

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan dan kuisioner. Jenis data adalah data kuantitatif dengan sumber data primer. Populasi penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK III Reksodiwiryo Padang Periode Juli – Desember 2019 yaitu sebanyak 2.310 orang dengan sampel sebanyak 96 karyawan. Uji Asumsi Klasik yang digunakan ada 3 (tiga) yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Metode Analisis Data yang digunakan adalah analisa regresi linear sederhana dan koefisien determinasi. Metode pengujian hipotesis diuji dengan uji T (parsial).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		JENIS KELAMIN			
		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali	Laki-Laki	59	61.46	61.46	61.46
d	Perempuan	37	38.54	38.54	100.00
Total		96	100.00	100.00	

Sumber : Hasil Olah Data.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden laki - laki lebih banyak dari pada perempuan, hal ini dikarenakan pasien yang sakit dan di rawat inap mayoritas adalah laki - laki.

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 – 23 tahun	5	5.21	5.21	5.21
	24 – 30 tahun	10	10.42	10.42	15.63
	31 – 37 tahun	18	18.75	18.75	34.38
	38 – 44 tahun	28	29.17	29.17	63.55
	45 – 51 tahun	21	21.87	21.87	85.42
	> 51 tahun	14	14.58	14.58	100.00
	Total	96	100.00	100.00	

Sumber : Hasil Olah Data.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pasien berada di rentang usia 38 – 44 tahun. Dikarenakan sebagian besar pasien yang menderita sakit dan harus dirawat inap adalah pasien yang sudah cukup berumur.

Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai pada setiap item pertanyaan setiap variabel, deskripsi variabel dengan penjabarannya adalah sebagai berikut :

Analisis Deksriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	96	81.00	117.00	102.5729	7.19612
Kepuasan Konsumen	96	83.00	118.00	103.6563	6.75563
Valid N (listwise)	96				

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata – rata tertinggi adalah kepuasan konsumen dan nilai rata – rata terendah adalah kualitas pelayanan.

Deskripsi Variabel

1. pada indikator reliabilitas didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 83% dengan kategori sangat baik. Pada indikator daya tanggap didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 82% dengan kategori sangat baik. Pada indikator jaminan didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 81% dengan kategori sangat baik. Pada indikator empati didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 83% dengan kategori sangat baik. Pada indikator bukti fisik didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 82% dengan kategori sangat baik. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata dari variabel X dengan tingkat capaian responden (TCR) berada di range 81% - 100% yang artinya bahwa variabel X berada dalam kategori sangat baik. Hal ini bearti kualitas pelayanan Rumah Sakit Dr Reksodiwiryoyo telah berada dalam kategori sangat baik. Indikator paling dominan dalam penelitian ini adalah reliabilitas sebanyak 83% karena pada Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryoyo Padang memiliki manajemen waktu yang baik seperti pasien diberikan obat sesuai resep tepat waktu, perawat yang cepat tanggap dalam melayani pasien yang membutuhkan pertolongan serta faktor pendukung lainnya dan empati sebanyak 83% karena pada Rumah Sakit Dr Reksodiwiryoyo Padang empati yang dilakukan adalah dengan menerima segala kritikan dan saran dari pasien maupun dari keluarga pasien yang akan dijadikan sebagai perbaikan demi kemajuan Rumah Sakit.
2. pada indikator tetap setia rata - rata nilai TCR adalah 85% dengan kategori sangat baik. Pada indikator membeli produk yang ditawarkan didapatkan rata - rata nilai

TCR adalah 83% dengan kategori sangat baik. Pada indikator merekomendasikan produk didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 83% dengan kategori sangat baik. Pada indikator bersedia membayar lebih didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 85% dengan kategori sangat baik. Pada indikator memberi masukan didapatkan rata - rata nilai TCR adalah 83% dengan kategori sangat baik. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata dari variabel Y dengan tingkat capaian responden (TCR) berada di range 81% - 100% yang artinya bahwa variabel Y berada dalam kategori sangat baik. Hal ini bearti kepuasan konsumen Rumah Sakit Dr Reksodiwiryono telah berada dalam kategori sangat baik. Indikator paling dominan dalam penelitian ini adalah tetap setia sebanyak 85% karena kualitas pelayanan yang diberikan telah dalam kategori sangat baik sehingga konsumen merasa nyaman menggunakan produk yang dijual dan tetap setia menggunakannya saat diperlukan dan bersedia membayar lebih sebanyak 85% karena dengan kualitas pelayanan yang didapatkan konsumen bersedia untuk membayar lebih apabila diharuskan oleh pihak rumah sakit karena kenyamanan yang diberikan.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Dengan mempergunakan bantuan dari *software* SPSS versi 24, maka pengujian validitas instrumen, dimana nilai validitas dapat dilihat pada kolom *CorecctedItem-Total Correlation*. Jika angka korelasi yang didapat lebih besar dari padaangka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini angka kritik adalah $N = 96$ maka angka kritik untuk uji coba validitas dalam penelitian ini adalah 0,25.

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X_1), dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kpy01	16.4792	2.147	.510	.570
Kpy02	16.5313	2.041	.580	.534
Kpy03	16.4792	2.421	.347	.644
Kpy04	16.4896	2.295	.389	.627
Kpy05	16.6458	2.547	.277	.673
Kpy06	16.5104	2.674	.389	.554
Kpy07	16.3333	2.751	.280	.609
Kpy08	16.4063	2.349	.457	.513
Kpy09	16.3958	2.515	.356	.572
Kpy10	16.3542	2.779	.387	.558
Kpy11	16.1979	2.287	.389	.529
Kpy12	16.0625	2.733	.282	.583
Kpy13	16.0833	2.182	.442	.498
Kpy14	16.2604	2.384	.386	.532
Kpy15	15.9375	2.459	.291	.584
Kpy16	16.5521	2.797	.348	.608
Kpy17	16.6250	2.658	.453	.555
Kpy18	16.6875	3.122	.286	.631
Kpy19	16.5938	2.538	.476	.542
Kpy20	16.5417	2.693	.398	.583
Kpy21	16.4583	3.451	.458	.680
Kpy22	16.4688	3.346	.393	.707
Kpy23	16.4063	3.423	.449	.683
Kpy24	16.3854	3.018	.576	.631
Kpy25	16.4063	2.981	.524	.653

Sumber : Hasil Olah Data.

Berdasarkan tabel diatas seluruh pertanyaan variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dikarenakan seluruh nilai Correlation berada diatas nilai r tabel

(0,25), dan seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Konsumen dilihat pada tabel sebagai berikut :

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK01	99.4271	41.742	.450	.845
KK02	99.4167	41.846	.405	.847
KK03	99.4063	41.865	.441	.845
KK04	99.3646	41.813	.527	.843
KK05	99.5104	42.400	.384	.847
KK06	99.6563	42.481	.359	.848
KK07	99.4271	41.995	.390	.847
KK08	99.4479	42.250	.391	.847
KK09	99.5000	42.484	.354	.848
KK10	99.5938	42.960	.354	.848
KK11	99.4896	42.653	.385	.847
KK12	99.4583	41.640	.446	.845
KK13	99.6354	42.634	.352	.848
KK14	99.4688	42.020	.448	.845
KK15	99.4688	41.367	.503	.843
KK16	99.5417	43.009	.330	.849
KK17	99.5625	42.101	.502	.844
KK18	99.6042	42.136	.430	.846
KK19	99.4896	42.989	.336	.849
KK20	99.6458	41.557	.474	.844
KK21	99.6146	42.639	.367	.848
KK22	99.5833	42.793	.355	.848
KK23	99.4792	42.821	.327	.849
KK24	99.5521	42.966	.327	.849
KK25	99.4063	42.833	.338	.849

Sumber : Hasil Olah Data.

Berdasarkan tabel diatas seluruh pertanyaan variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid dikarenakan seluruh nilai Correlation berada diatas nilai r tabel (0,25), dan seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Imam Ghazali (2016:16) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS maka koefisien *cronbach's alpha* merupakan uji reabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua. Secara umum suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,25. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Uji Reliabilitas

Variabel	CA	Item
X	0.755	25
Y	0.852	25

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari penyajian tabel diatas, maka seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing-masing variabelnya menunjukkan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,25. Hal ini berarti keseluruhan variabel dapat digunakan untuk pengolahan data lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni jika nilai signifikansi lebih besar

dari 0,05, nilai ini diambil pada hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 24.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.76296478
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.048
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari tabel diatas didapatkan nilai residual sebesar 0,2 lebih besar dari 0,05 dari nilai sampel sebesar 96 yang berarti data yang sedang diuji berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Jika sig. yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka model berbentuk linear. Hasil uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between Groups	(Combined)	2077.600	28	74.200	2.202	.004
		Linearity	1180.539	1	1180.539	35.028	.000
		Deviation from Linearity	897.062	27	33.225	.986	.499
Within Groups			2258.056	67	33.702		
Total			4335.656	95			

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel X dan Y memenuhi syarat uji linearitas yang memiliki nilai sig 0.000 kecil dari 0,05 yang artinya antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terdapat hubungan yang linear.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila sig. Yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Hasil uji heroskedastisitas ditunjukkan pada tabel berikut :

Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.479	4.871		2.152	.034
	Kualitas Pelayanan	-.057	.047	-.122	-1.194	.236

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari perhitungan yang terdapat pada tabel dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang memenuhi syarat uji heteroskedastisitas yang memiliki nilai sig besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisa Kuantitatif

1. Analisa Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent (Y), nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent (X) yang diketahui. Regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.. Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear sederhana yang dihasilkan dari pengolahan data diadopsi dari tabel *coefficients* yang disajikan pada table berikut ini.

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	53.409	8.493		6.288	.000
	Kualitas Pelayanan	.490	.083	.522	5.931	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data.

Dari tabel di atas dapat ditarik persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 53.409 + 0.490X$$

- 1) Dari persamaan tersebut dapat dilihat bahwa konstanta sebesar 53.409 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol maka nilai kepuasan konsumen adalah sebesar 53.409. Dengan kata lain nilai kepuasan konsumen Rumah Sakit Tk III Reksodiwiryo Kota Padang tanpa kualitas pelayanan adalah sebesar 53.409.
 - 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.490, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen Rumah Sakit Tk III Reksodiwiryo Kota Padang akan meningkat sebesar 0.490. Koefisien bernilai positif artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif. Kenaikan variabel kualitas pelayanan berakibat peningkatan pada variabel kepuasan konsumen.
- 2. Analisa Determinasi**

Analisa koefisien determinasi dalam regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan pengaruh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y).

Model Summary^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.265	5.79354
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Sumber : Hasil Olah Data.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka *R Square* sebesar 0,272 atau 27,2%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel independen kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,272 atau 27,2%, Sedangkan sisanya sebesar 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dari penelitian ini dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1. (Constant)	53.409	8.493		
Kualitas Pelayanan	.490	.083	.522	5.931	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data.

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan t tabel pada signifikansi 0,05 uji dua arah dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1 = 96 - 1 - 1 = 94$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas) dengan nilai t tabel sebesar 1.98552 (lihat lampiran tabel). Hasil uji t dapat dilihat pada output SPSS dari tabel 4.14 diatas diketahui sebagai berikut :

Nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5.931 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.98552. Sehingga t hitung $>$ t tabel dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Dr. Reksodiwiryio Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Tingkat Capai Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X) didapatkan indikator dominan adalah reliabilitas sebanyak 83% dan empati sebanyak 83% yang termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan hasil Tingkat Capai Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) didapatkan indikator dominan adalah tetap setia sebanyak 85% dan bersedia membayar lebih sebanyak 85% yang termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pasien rawat inap rumah sakit Dr. Reksodiwiryio Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 5.931 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.98552 dan nilai sig yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 5%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan yaitu :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen rumah sakit Dr. Reksodiwiryio Padang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Untuk itu diharapkan rumah sakit Dr. Reksodiwiryio Padang lebih memaksimalkan kualitas pelayanan agar memiliki nilai tambah dimata konsumen antara lain :

- a) Manajemen diharapkan memperhatikan faktor keandalan dengan cara karyawan dalam melayani atau bertugas selalu bersikap profesional yaitu cepat dan tepat sehingga tidak terjadi kesalahan, tepat dan benar sesuai yang diharapkan konsumen.
- b) Manajemen diharapkan memperhatikan faktor daya tanggap dengan cara memberikan pelayanan dan membantu para konsumen yang membutuhkan dengan cepat dan tanggap.
- c) Manajemen diharapkan memperhatikan faktor jaminan dengan cara meningkatkan kesopanan, keramahtamahan, perhatian dan sifat dapat dipercaya sehingga kepercayaan dan keyakinan konsumen terjamin.
- d) Manajemen diharapkan memperhatikan faktor empati dengan cara selalu menjaga hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan dan keinginan konsumen serta dapat memahami minat dan kemauan konsumen.
- e) Manajemen diharapkan memperhatikan faktor bukti fisik dengan cara memberi fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan tersedianya ruang tunggu yang luas atau lokasi di sekitar selalu bersih, rapi dan tentram sehingga konsumen yang dirawat merasa senang dan gembira sehingga proses penyembuhan lebih cepat.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen maka dari itu pihak rumah sakit sebaiknya mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar para konsumen semakin puas menggunakan produk yang dijual oleh rumah sakit. Pada bisnis jasa kualitas pelayanan adalah jantung kehidupan perusahaan, jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan dengan baik maka bukan tidak mungkin kepuasan konsumen akan menurun yang mengakibatkan konsumen berpindah ke rumah sakit lain

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong K dan. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga; 2016.
- Arie Sulistyawati N, Seminari N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manaj Univ Udayana*. 2015;4(8):250437.
- Assegaff S. The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi. *The Asian Journal of Technology Management*. 2016;9(1):21-36.
- Atiyah LA. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. *Australian Journal Of Basic and Applied Sciences*. 2017;11(5):20-28.
- Avila A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2017;6(11):3857-3886.
- Boadi EB, Bentum-micah WWG, Jerry IK, Bosompem LS. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana hospitals : A PLS- Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana hospitals : A PLS-SEM Approach. 2019;(October).
- Deliana. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pangkalan Kecamatan Pucuk Rantau Provinsi Riau. *Skripsi Universitas Ekasakti*.
- Fatimah V. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muko - Muko Bengkulu. *Skripsi Universitas Ekasakti*.
- Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2016.
- Hanifah S. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Berlian Motor Padang. *Skripsi Universitas Ekasakti*.
- Jesus Boavida AA de. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste. *E-Jurnal Ekon dan Bisnis Univ Udayana*. 2017;11:3857.doi:10.24843/eeb.2017.v06.i11.p05
- Keller K. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga; 2016.
- Lubis AS, Andayani NR. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *J Appl Bus Adm*. 2018;1(2):232-243. doi:10.30871/jaba.v1i2.619
- Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat; 2018.
- Manguluang A. *Statistik Lanjutan*. Padang: Ekasakti Press; 2015.
- Mauludin H. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2010.
- Munawir. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Huk Islam Dan Bisnis*. 2018;4(2):204-215.
- Nasution P. *Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*. Edisi Pert. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2015.
- Nawawi H. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2015.

- Nawawi MT. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu di Universitas Tarumanagara Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studies*. 2018;108-118.
- Oktavia S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Kpkm (Koperasi Produsen Kopi Margamulya) Di Kecamatan Pangalengan the Effect of Service Quality To the Satisfaction of the Member of (Cooperative Producer Ofmargamulya Coffee) in Subdistrict Pangal. *Agribisnis*. 2017;16(2):155-164.
- Oktaviani P, Utami S, Susanto B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota. *JIMEK J Ilm Mhs Ekon*. 2019;1(1). doi:10.30737/jimek.v1i1.283
- Pohan C. *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak Dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2013.
- Porter DNG dan DC. *Basic Econometric*. 5th Editio. New York: McGraw-Hill; 2014.
- Putri Rahmayanti & Bethani Suryawardani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014 Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. *Bank Manag*. 2015;4(2):2252-8520.
- Rahayu B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. BPR Artha Pemenang Cabang Jombang. *J @Trisula LP2M Undar*. 2017;1(5):464-476.
- Rahhal W. The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *Int J Bus Manag Invent ISSN (Online)*. 2015;4(5):2319-8028. www.ijbmi.org.
- Rimawati E. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan STMIK Sinar Nusantara Surakarta. *Ilm Sinus*. 2016;14(1):55-66.
- Rimawati E. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan STMIK Sinar Nusantara Surakarta. *Jurnal Ilmiah Sinus*. 2016; 55-66.
- Setyobudi DI. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media; 2014.
- Sholeha L, Djaja S, Widodo J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *J Pendidik Ekon J Ilm Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon dan Ilmu Sos*. 2018;12(1):15. doi:10.19184/jpe.v12i1.6465
- Sirait JN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja Di Kota Samarinda. *J Adm Bisnis*. 2016;4(2):342-355.
- Sundaram V, Ramkumar D, Shankar P. Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Kinerja*. 2017;21(1):48. doi:10.24002/kinerja.v21i1.1034
- Tasirilotik A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Rumah Sakit Selaguri Padang. *Skripsi Universitas Ekasakti*.
- Tjiptono F. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang; 2014.
- Tuju RE, Loindong S, Manajemen J, Sam U, Manado R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Hasjrat Abadi Di Manado. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt*. 2018;6(3):1798-1807.

doi:10.35794/emba.v6i3.20480

Utami IAIS, Jatra IM. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Ubud*. 2015;4(7):1984-2000.

Yulianti AL. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 2016;11(2):1-15.

Zai DK. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departement Store di Plaza Andalas Padang. *Skripsi Universitas Ekasati*.