

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH HASANUDIN DAMRAH MANNA
KABUPATEN BENGKULU SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

OLEH :

AHMAD PAJRI

NPM. 18040154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH HASANUDIN DAMRAH MANNA
KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

AHMAD PAJRI
NPM. 18040154

*Telah disetujui dan disahkan
Oleh Dosen Pembimbing*

Pembimbing Utama,



KARONA CAHYA SUSENA, S.E., M.M
NIDN. 0206048103

Pembimbing Pendamping,



SRI HANDAYANI, S.E., M.M
NIDN. 0227017101

Bengkulu, 10 Januari 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH HASANUDIN DAMRAH MANNA
KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

AHMAD PAJRI

NPM: 18040154

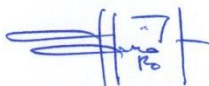
Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 10 Januari 2023

Dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

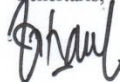
Ketua,



KARONA CAHYA SUSENA, S.E., M.M

NIDN. 0206048103

Sekretaris,



SRI HANDAYANI, S.E., M.M

NIDN. 0227017101

Anggota,



SITI HANILA, S.E., M.M. CH, CHt, CPEC

NIDN. 0205037501

Anggota,



RINA TRISNA YANTI, S.E., M.Si

NIDN. 0218108801

Bengkulu, 10 Januari 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



Dr. SUWARNI, S.Kom., M.M

NIDN. 0211047001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- *Jangan gampang menyerah saat dunia sedang tidak berpihak pada kita karena kesempatan dan peluang tidak tercipta begitu saja melainkan melalui proses*

(Ahmad Pajri)

PERSEMBAHAN

Walau beribu rintangan yang aku hadapi, tetapi bersyukur Allah masih memberi berkat dan rahmat kepadaku, sehingga skripsi ini selesai dan kupersembahkan kepada:

- *Kedua orangtuaku yang telah mendidikku selama ini, Bapak (Bukhari) dan ibu (Sadiak) yang selalu siap siaga semuanya untuk Peneliti baik materi dan non materi dengan segala cinta dan kasih peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tuaku yang pertama kali memberikan pembelajaran bagi peneliti dalam segala hal.*
- *Teruntuk calon pendamping hidupku (Ferta Juniarti) yang telah memberikan support dan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.*
- *Dosenku sekalian yang telah memberi bimbingan serta arahan atas selesainya skripsi ini.*
- *Almamaterku.*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION
AT HASANUDIN DAMRAH REGIONAL GENERAL HOSPITAL MANNA
OF SOUTH BENGKULU REGENCY**

By
Ahmad Pajri¹⁾
Karona Cahya Susena²⁾
Sri Handayani³⁾

ABSTRACT

The purpose of this study is to test whether there is an effect of service quality (X) on patient satisfaction (Y) at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna, South Bengkulu Regency, always tries to provide the best for all patients. This is to provide satisfaction for all patients at Hasanuddin Damrah Manna General Hospital, South Bengkulu Regency. This type of research used quantitative research. The sample used in this study was 80 patients from Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna, South Bengkulu Regency. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis used is validity, reliability, simple linear regression, normality, coefficient of determination, correlation coefficient, hypothesis testing. Based on the results of research on the effect of service quality on patient satisfaction at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna. So the following conclusions can be drawn: Simple linear regression analysis shows $Y = 4,666 + 0,770 (X)$ this illustrates the positive regression direction. This means that there is a positive influence between Service Quality (X) on Patient Satisfaction (Y). This means that every variable of Service Quality increases, Patient Satisfaction will also increase. The results of the t test at a significant level of 0.05. on the table 4.10 it can be seen that t count (12,133) > T table (1,990), then the hypothesis is accepted explaining that the service quality variable shows a significant effect on service quality on patient satisfaction at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna. The value of the coefficient of determination is 0.645. this shows that the effect of service quality on patient satisfaction is 65.4% while the remaining 34.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital.

- 1) Student (Management)*
- 2) Supervisors*

July 1st, 2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH HASANUDIN DAMRAH MANNA
KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

Oleh:

Ahmad Pajri¹⁾
Karona Cahya Susena²⁾
Sri Handayani³⁾

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk semua pasien. Hal ini guna memberikan kepuasan untuk semua pasien yang ada di RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang pasien RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, normalitas, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Analisis regresi linier sederhana menunjukkan $Y = 4.666 + 0.770 (X)$ hal ini menggambarkan arah regresi positif. Artinya terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Ini berarti setiap variabel Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Pasien akan ikut meningkat. Hasil uji t taraf signifikan 0.05. Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa T hitung (12.133) > T tabel (1.990), maka hipotesis diterima menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Hasanuddin Damrah. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah 0.645. hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 65.4% sedangkan sisanya 34.6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

- 1) Calon Serjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan berkat, anugerah dan karunia yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Strata Satu pada Fakultas Ekonomi, Universitas Dehasen. Adapun judul Skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”.

Walaupun banyak kesulitan yang penulis harus hadapi ketika menyusun skripsi ini, namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya tugas ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Ibu Dr. Suwarni, S.Kom., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Bapak Karona Cahya Susena, S.E, M.M., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Ibu Sri Handayani, S.E, M.M., selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Dr. Debi Utomo, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah yang telah mengizinkan proses penelitian.
6. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
7. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.

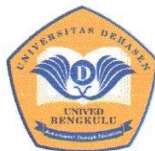


Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan penyusun akan menerima dengan senang hati demi kesempurnaan nilai-nilai skripsi ini dan untuk penyusunan skripsi ini selanjutnya.

Akhir kata penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya.
Aamiin, aamiin yarobbal'alam.

Bengkulu, 10 Januari 2023

Peneliti



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HASANUDIN DAMRAH
MANNA KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Ahmad Pajri
NPM : 18040154
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Ataupun dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplak atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidaksiannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya diplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, 10 Januari 2023

Yang Menyatakan



AHMAD PAJRI

x

x



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL LENGKAP.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Kepuasan.....	14
2.1.6 Kepuasan Pasien.....	15
2.1.7 Faktor - Faktor yang Memengaruhi Kepuasan..	18
2.1.8 Indikator Kepuasan.....	19

2.1.9 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Analisis.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional.....	26
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Metode Analisis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat RS Hasanuddin Damrah.....	35
4.1.2 Struktur Organisasi.....	36
4.1.3 Deskripsi Responden.....	39
4.1.3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	39
4.1.3.2 Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.4 Uji Validitas.....	41
4.1.5 Uji Reliabilitas.....	42
4.1.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	43
4.1.7 Uji Normalitas.....	44
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi.....	46
4.1.9 Uji Koefisien Korelasi.....	47
4.1.10 Uji Hipotesis.....	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 4.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	43
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.9 Uji Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4.10 Uji Hipotesis.....	48



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	24
Gambar 3.1 Kurva Uji Normalitas.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang padat ahli dan padat teknologi serta padat moral. Kompleksitas ini dikarenakan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan pelatihan, serta mencakup berbagai tindakan dan jenis disiplin ilmu agar mampu melaksanakan fungsi yang demikian kompleks rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu disemua tingkatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan didukung oleh banyak hal, diantaranya kinerja petugas, sistem pelaporan hasil pelayanan, komitmen petugas terhadap tugasnya masing-masing dan sistem informasi kesehatan. Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat (Rustiyanto, 2010).

Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk rekomendasi

dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau

rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya (Handi Irawan, 2003).

Kualitas pelayanan sangat berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi kesembuhan dari pasien itu sendiri. Untuk menghasilkan pelayanan yang optimal harus didasari dari kinerja pegawai rumah sakit yang baik. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja rumah sakit difokuskan pada kinerja eksternal (persepsi dan harapan konsumen) khususnya pada rumah sakit Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan yang telah terakreditasi Menteri Kesehatan. Akreditasi bertujuan untuk menstandarkan kinerja proses pelayanan kesehatan agar bertaraf internasional, dengan di Akreditasinya oleh Menteri Kesehatan menunjukkan bahwa manajemen Rumah Sakit Hasanuddin Damrah telah memperhatikan kualitas pelayanan dengan baik.

Sebagai satu-satunya rumah sakit umum terbesar yang ada di Kabupaten Bengkulu Selatan RSUD Hasanuddin Damrah memiliki berbagai kendala baik dari system pelayanan yang diberikan kurang baik untuk pasien dan berbagai kendala lainnya. Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Hasanuddin Damrah sebagai Rumah Sakit Umum Daerah harus memiliki kinerja pelayanan yang maksimal untuk kepuasan pasien. Maksimal pelayanan terhadap pasien juga akan mempengaruhi kesehatan pasien yang berobat di Rumah Sakit. Sehingga jika dirasakan pelayanan masih kurang dari baik dan terdapat banyak keluhan akan mempengaruhi kepuasan pasien atau yang berkunjung dengan pasien sehingga judul penelitian yang diangkat adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di kembangkan pada latar belakang pendahuluan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penulisan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penerapannya di lapangan

b. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan motivasi dan disiplin kerja yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kinerja rumah sakit.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

1.5 Batasan Masalah

Untuk terdapat keselarasan antara rumusan masalah dengan tujuan penelitian nanti, data penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Hasanuddin Damrah dari kepuasan yang diterima pasien. Dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel X dan indikatornya adalah Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) (Lupiyoadi, 2015: 216). Kepuasan sebagai variabel (Y) dengan

indikator, Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan, Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan, Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan (Pohan, 2007: 144 - 154).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan.

Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009), juga mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Ratminto, 2005). Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi dan Badu, 2009). Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda. Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. Prasajo dalam Batinggi dan Badu (2009), mengatakan “pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.”

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam menjelaskan pengertian Kualitas Pelayanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu,

1. Kualitas pelayanan adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009).
2. Menurut Siswanto (2005), kualitas pelayanan adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

3. Tjiptono (2007), mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: (1) Persepsi konsumen (2). Produk/jasa dan (3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemenuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya.

Menurut Kotler mengutip dari *American Society For Quality* (2010), Kualitas adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan suatu proses”. Oleh

karena itu, objek utama dari pelayanan ialah proses itu sendiri. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur pelayanan dipersempit menjadi:

1. Tugas layanan
2. Prosedur layanan
3. Kegiatan layanan
4. Pelaksanaan layanan.

Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan yang berkaitan antara satu sama lainnya.

Konsepsi kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita apa lagi sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standard yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*).

Konsep kualitas pelayanan tidak terlepas dari implementasi manajemen kualitas ISO 9001. Unsur konsumen tampak dengan jelas dalam interaksi semua aktivitas kualitas jasa, mulai dari identifikasi keinginan konsumen sampai pada pemenuhan persyaratan konsumen. Tujuan akhir dari semua itu adalah memenuhi harapan pelanggan sebagai konsumen perusahaan jasa.

Kesadaran akan kualitas dimulai dari diidentifikasinya persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya gagasan konsep produk (jasa), bahkan setelah pengiriman kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan mendengar suara konsumen (Lupiyoadi, 2013).

2.1.3 Unsur - Unsur Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-

orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2015:216), menjelaskan lima determinan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan dan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*emphathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

2.1.5 Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “ Statis “ (artinya cukup baik, memadai), dan “ Facio “ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gem bira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan (*satisfaction*) menurut Zeithaml dan Bitner (2003:75) kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:139) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka .jika kinerja yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi dari pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas, namun jika kinerja yang diberikan sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas dan Jika kinerja yang diberikan melebihi ekspektasi maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Ekspektasi tersebut bisa berasal dari pengalaman masa lalu, nasihat seorang teman dan juga bisa dari janji pemasar.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan

sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:

1. Taraf pertama : memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji.
2. Taraf kedua : memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
3. Taraf ketiga : melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.
4. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2.1.6 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan nilai yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Dalam menciptakan kepuasan pasien yang optimal, rumah sakit harus mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan merupakan variable yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku pembelian berulang-ulang (minat untuk kembali) yang menghasilkan ukuran kepuasan maximal. Karena nilai dan harapan pasien menentukan aspek interpersonal dari kualitas, kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas supplier dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali.

2.1.7 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi, yaitu :

1. Mutu Pelayanan Kesehatan. Mutu pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di FKTP berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap FKTP.
2. Status kepesertaan. Penelitian tentang hubungan status kepesertaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien cenderung menunjukkan perbedaan kepuasan pasien. Pasien yang membayar untuk layanan kesehatan cenderung lebih banyak menuntut, tidak mudah puas dan berharap layanan yang diterima memang berkualitas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan secara gratis atau membayar lebih murah. Tuntutan pasien akan kepuasan cenderung meningkat karena merasa telah membayar iuran asuransi kesehatan yang dipotong dari gaji tiap bulannya atau sebagai penanggung.
3. Sosio-Demografis. Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang merupakan ciri-ciri atau kekhasan seseorang yang membedakan seseorang dengan yang lain meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Peneliti hendaknya mempertimbangkan karakteristik

sosio demografis penduduk setempat. Penelitian kepuasan pasien pada perawatan primer di Amerika didapatkan hasil, bahwa selain kontinuitas perawatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien juga terdapat faktor lain yaitu demografis dan factor ekonomi pasien.

4. Faktor Biaya. semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

2.1.8 Indikator Kepuasan

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144-154) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

1. Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan. Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang : Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap terhadap : Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran : Se jauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis. Se jauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap Fasilitas fisik dan lingkungan layanan Kesehatan. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.1.9 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu adalah sesuatu yang sesuai untuk digunakan, hal ini mengandung pengertian bahwa suatu barang atau jasa dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi. Mutu

pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien walaupun merupakan nilai subyektif, tetapi tetap ada dasar obyektif yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu pelayanan dan pengaruh lingkungan. Khususnya mengenai penilaian *performance* pemberi jasa pelayanan kesehatan terdapat dua elemen yang perlu diperhatikan yaitu teknis medis dan hubungan interpersonal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah:

- a. Hj. Wan Suryani (2013) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RumahSakit Umum Pirngadi Medan. 2. Konstanta sebesar 18,088 artinya jika motivasi kerja (X) nilainya 0, maka kepuasan (Y) nilainya 18,088. Koefisien regresi variabel motivasi kerja (X) sebesar 0,062 artinya jika variabel independen lainnya mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan (Y) akan

- mengalami penurunan sebesar 0,062. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara peningkatan pelayanan dengan kepuasan pasien, semakin naik pelayanan kerja maka semakin naik kepuasan pasien 3. Pengaruh atau peran yang timbul dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan dapat dilihat pada tabel “Model Summary” yang penulis peroleh dari pengolahan data dengan program SPSS, diperoleh diperoleh R square untuk y (kepuasan pasien) adalah 0,004. Hal ini berarti 0,04 variabel kepuasan pasien (y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (x)
4. Nilai t-tabel dengan derajat bebas $100-2 = 98$ dan taraf nyata 5% adalah 2,02 .nilai t-hitung sebesar 0,647 dengan sig sebesar 0,519.artinya uji ttabel adalah untuk pelayanan mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dikarenakan dilihat dari tingkat signifikannya sebesar 0,519 yang mana $>0,05$.
- b. Eswika Nilasari & Estiatin (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo penelitian terdahulu dari jurnal. Rumusan Masalah untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Dealer PT. Ramayanan Motor Sukoharjo.Alat analisis yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kuantitatif. Berdasar uji t diketahui terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan yang mencakup variabel *tangible*

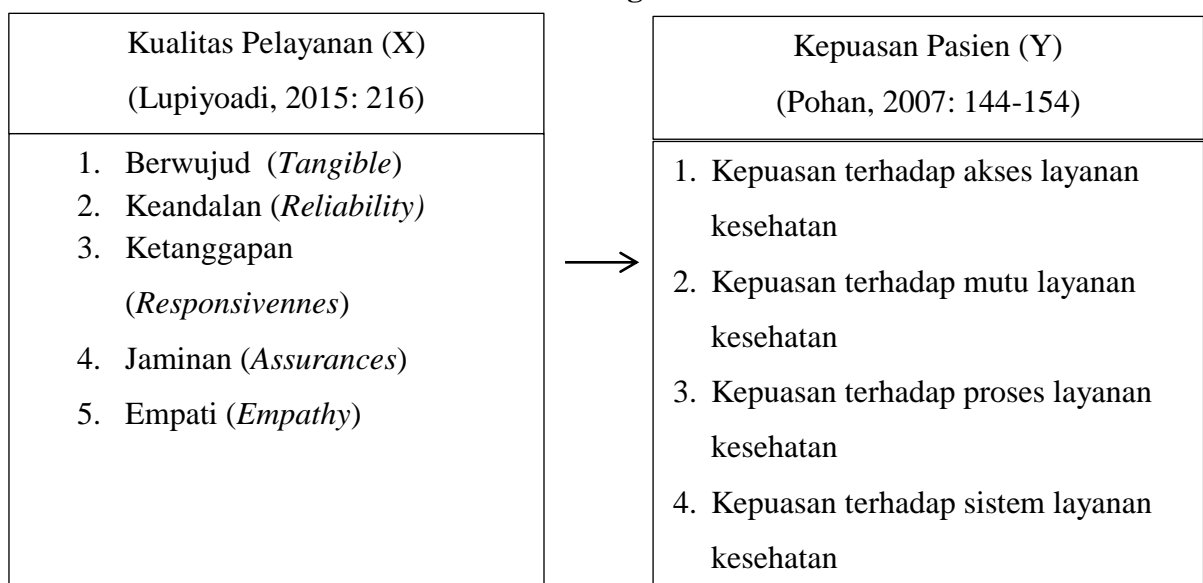
- (wujud fisik), *reliability*(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy*(empati) terhadap kepuasan konsumen Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan yang mencakup variabel *tangible* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) terhadap kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, terbukti.
- c. Eko Putra (2014). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Citra Swalayan dengan Variabel *Intervening Service Quality*. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana harga mempengaruhi kepuasan konsumen dan melihat pula apakah *service quality* berperan sebagai variabel intervening. Dari hasil penelitian ini didapatkan variabel harga (x) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (y) dimana koefisien regresinya adalah 0,423 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Namun, nilai koefisien regresi variabel harga (x) tersebut mengalami penurunan dari 0,423 menjadi 0,289. Variabel *service quality* (I) sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien regresi adalah 0,289 dan tingkat signifikannya sebesar 0,000. Besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah 0,376 ($R^2 = 37,6$). Dengan kata lain terjadi

peningkatan pengaruh variabel harga terhadap kepuasan kerja (Y) dengan adanya variabel intervening (*service quality*) sebesar 17.1% atau dari 37.6% menjadi 54.7%. berarti dapat diinterpretasikan bahwa variabel *service quality* (I) memediasi secara parsial (*partial mediation*) hubungan antara variabel harga (X) terhadap kepuasan konsumen (Y)⁸

2.3 Kerangka Analisis

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah, maka perlu disusun kerangka analisis sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Analisis



Berdasarkan kerangka analisis di atas, maka dapat dilihat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y).

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Diduga ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat Eksplanatif (Analitik) yaitu hubungan kausal atau sebab akibat, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain, sehingga menggunakan sampel dan hipotesis (Kriyantono, 2007: 57). Penelitian ini termasuk dalam kuantitatif eksplanatif yang bersifat asosiatif, dimana peneliti akan mencoba menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Variabel X sebagai variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dan Variabel Y sebagai variabel dependen adalah Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Husein Umar (2003) adalah “penentuan suatu construct sehingga ia menjadi variabel atau variabel-variabel yang dapat diukur.” Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna, Bengkulu Selatan.

b. **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna, Bengkulu Selatan.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Syamsudin, 2013: 19). Populasi penelitian ini adalah seluruh Pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan. Pemilihan subjek tersebut dilakukan dengan pertimbangan Pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan yang betul-betul merasakan bagaimana kualitas yang berlangsung di dalam suatu organisasi terhadap kepuasan pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 80 Dengan demikian semua populasi akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti atau proses yang meliputi pengambilan dari populasi, melakukan pengamatan pada populasi secara keseluruhan. Menurut Arikunto apabila populasinya kurang dari 100 orang responden maka sampel penelitian lebih baik diambil semua. Metode pengambilan data yang melibatkan seluruh anggota populasi disebut sensus (Arikunto, 2006:134).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan Langkah yang penting dan strategis dalam sebuah penelitian. Karena lewat kegiatan ini, sebuah penelitian bisa memperoleh data untuk diproses dan diolah menjadi sebuah kesimpulan penelitian. Tanpa mengetahui Teknik

pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono. 2012: 114).

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145) metode observasi adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi yang kompleks dan merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang mengutamakan pengamatan dan ingatan.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan pada peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau netral dalam memilih jawaban. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Skala pengukuran Likert dengan instrument:

Tabel 1.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5 Metode Analisis

Setelah semua data terkumpul maka dilakukan pengaturan mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikan. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner untuk selanjutnya diolah dengan menggunakan *statistic* dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

3.5.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012). Dalam penelitian ini peneliti hanya menguji validitas dari variable X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pasien). Uji validitas dalam penelitian ini, dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dan skor total dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment*.

Rumusnya:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

n = Banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum x$ = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum y$ = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum x^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum y^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

Σxy = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung arti bahwa alat ukur tersebut stabil (tidak berubah-ubah), dapat diandalkan (dependable), dan tetap (consistent) (Bungin, 2005: 143). Dalam penelitian ini uji reliabilitas hanya dilakukan pada variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Pasien. Uji Reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas internal. Uji reliabilitas internal ini adalah cara menguji suatu alat ukur untuk sekali pengambilan data. Dan taktik yang dipilih adalah taktik dari Cronbach dengan menggunakan koefisien alpha (α).

Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel Reliabilitas statistik, lalu hasil tersebut dibandingkan dengan tabel tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha. Jika nilai alpha hitung lebih besar dari pada tabel maka dinyatakan reliabel.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menemukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana yaitu sebagai metode yang digunakan untuk memeriksa kuatnya pengaruh yang terjadi antara variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y) (Sugiyono, 2009: 250).

Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y : Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

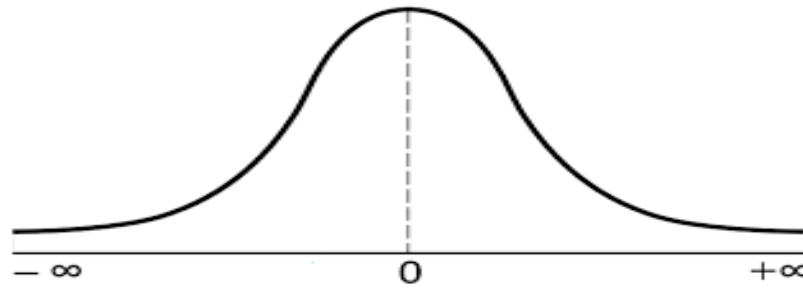
b : Koefisien Regresi

X :Kepuasan Pasien

3.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian data yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 for windows dengan metode Shapiro Wilk.

Gambar 3.1 Kurva Uji Normalitas



3.5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen Ghozali (2012: 97).

3.5.5 Koefisien Korelasi

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antar dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel.

Nilai korelasi (r) sekitar 1 sampai -1 , semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya apabila nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan

hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

3.5.6 Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Partial)

Menurut Ghazali (2012: 98) Uji bed t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.