ARTIKEL

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SATITI PRIMA HUSADA

Oleh:

VIVIN OKTAVIANNI

14.1.02.02.0032

Dibimbing oleh :

1. **Restin Meilina, M.M.**
2. **Sigit Ratnanto, M.M.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2018

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Vivin Oktavianni
NPM	: 14.1.02.02.0032
Telepun/HP	: 085645812663
Alamat Surel (Email)	: vivinoktavianni@gmail.com
Judul Artikel	: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada.
Fakultas/Program Studi	: FE/Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jalan K.H. Achmad Dahlan No. 76 Mojoroto, Kediri, Jawa Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

a. Artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;

b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 1 Agustus 2018
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Restin Meilina, M.M. NIP / NIDN. 0721058605	Sigit Ratnanto, M.M. NIP / NIDN. 0706067004	Vivin Oktavianni NPM.14.1.02.02.0032

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SATITI PRIMA HUSADA

Vivin Oktavianni
14.1.02.02.0032
Ekonomi-Manajemen
vivinoktavianni@gmail.com
Restin Meilina, M.M. dan Sigit Ratnanto, M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi hasil pengamatan peneliti, bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Satiti Prima Husada kurang memuaskan menurut pasien yang berobat maupun pernah berobat. Akibatnya sebagian pasien tidak kembali berobat di Rumah Sakit Satiti Prima Husada saat mengalami masalah kesehatan lagi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh berwujud secara parsial terhadap kepuasan pasien . (2) Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien. (3) Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan secara parsial terhadap kepuasan pasien. (4) Untuk mengetahui pengaruh jaminan dan kepastian secara parsial terhadap kepuasan pasien. (5) Untuk mengetahui pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pasien. (6) Untuk mengetahui pengaruh berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik penelitian kausalitas. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang berobat dan pernah berobat di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. Metode pengambilan sampling yaitu *purposive sampling.*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara parsial berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (2) Secara parsial reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (3) Secara parsial ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (4) Secara parsial jaminan dan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (5) Secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (6) Secara simultan berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

KATA KUNCI : kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

I. LATAR BELAKANG

Tulungagung merupakan salah satu kota yang terletak di provinsi Jawa Timur. Di Tulungagung banyak industry mulai dari manufaktur sampai jasa. Industri manufaktur yang ada di Tulungagung salah satunya adalah marmer sedangkan sektor industri jasa yang berada di Tulungagung misalnya saja perhotelan, asuransi, perbankan, pariwisata, dan juga kesehatan. Sektor industri jasa kesehatan yang sudah berdiri di Tulungagung misalnya saja rumah sakit, PUSKESMAS bidan praktek, dan POSYANDU.

Rumah sakit sebagai industri jasa di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Semua rumah sakit bersaing untuk menjadi yang terbaik dengan jalan memuaskan pasien. "Kepuasan" diartikan sebagai "tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan" (Kotler dalam Lupyoadi, 2013:228). "Faktor utama penentu kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan" (Zeithaml dan Bitner dalam Lupyoadi, 2013:228). Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan dianggap menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

"Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian dan empati" (Parasuraman, dkk dalam Lupyoadi, 2013:216-217). Kelima dimensi tersebut sangat penting untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu jasa. Semakin unggul kelima dimensi di atas maka kepuasan pasien sangat mungkin terpenuhi.

Parasuraman, dkk dalam Lupyoadi, (2013:216-217) menyatakan dimensi pertama dalam kualitas pelayanan adalah "Berwujud yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal". Dimensi kedua dalam kualitas pelayanan adalah "Reliabilitas yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya". Dimensi ketiga dalam kualitas pelayanan adalah "Ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat". Dimensi empat dalam kualitas pelayanan adalah "Jaminan dan kepastian yaitu jaminan kepada

konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu–raguan. Perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya". Dimensi kelima dalam kualitas pelayanan adalah "Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan merekan".

Berdasarkan analisis awal, Rumah Sakit Satiti Prima Husada adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional dimana pelayanan yang disediakan antara lain dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah Sakit Satiti Prima Husada yang terletak di desa Balesono, kecamatan Ngunut, kabupaten Tulungagung merupakan salah satu rumah sakit milik perorangan di Tulungagung yang berwujud Rumah Sakit Umum. Hasil observasi awal penulis menemukan beberapa masalah pada kualitas pelayananan Rumah Sakit Satiti Prima Husada. Masalah pada kualitas pelayanannya seperti tempat parkir yang kurang luas, perawat yang datang terlambat saat pemeriksaan pasien, petugas rumah sakit yang kurang cepat responnya saat ada pengunjung yang datang untuk bertanya, pasien yang kadang merasa kurang puas atas perawatan yang diberikan, dan petugas rumah sakit yang kurang ramah saat ada pengunjung yang datang. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan pembahasan skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Rumah Sakit Satiti Prima Husada"**

Berdasarkan latar belakang masalah penulis merumuskan masalah sebagai berikut: (1) Apakah ada pengaruh berwujud secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada? (2) Apakah ada pengaruh reliabilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada? (3) Apakah ada pengaruh ketanggapan secara parsial terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada? (4) Apakah ada pengaruh jaminan dan kepastian secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada? (5) Apakah ada pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada? (6)

Apakah ada pengaruh berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Husada?

Sesuai dengan latar belakang dan masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh: (1) Berwujud secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. (2) Reliabilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. (3) Ketanggapan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. (4) Jaminan dan kepastian secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. (5) Empati secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada. (6) Berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati secara simultan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Satiti Prima Husada

II. METODE

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien. Sedangkan yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati.

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian yang digunakan adalah kausalitas. Tujuan penelitian kausal dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Satiti Prima Husada.

Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yang bersifat tidak terbatas, tidak terhingga atau jumlahnya tidak diketahui.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Dalam penentuan sampel peneliti berpedoman pada buku Sugiyono (2017:90-91) yang menyatakan penentuan ukuran sampel sebagai berikut “Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti”. Jumlah dari variabel *dependen* dan *independen*

dalam penelitian ini adalah 6, maka anggota sampel yang digunakan berjumlah 10 X 6 = 60.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner (angket) dalam bentuk *checklist* (√) yang sudah disediakan alternative jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia. Skala pengukuran menggunakan *skala likert*.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran tentang berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati terhadap kepuasan pasien, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk meneliti sampel tertentu yang bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, dilakukan uji asumsi klasik untuk memperoleh model regresi yang tidak bias dan dapat dipercaya, yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji hesteroskedastisitas, dan uji auotokorelasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas.

Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Uji t untuk mengetahui pengaruh berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati terhadap kepuasan pasien secara parsial. Sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati terhadap kepuasan pasien secara simultan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil uji normalitas diketahui bahwa gambar *Normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Fakta untuk membuktikan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas, karena data dari hasil jawaban responden tentang berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati serta kepuasan pasien adalah menyebar diantara garis diagonal.

Variabel berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati memiliki nilai Tolerance sebesar 0,750; 0,818; 0,649; 0,761;

0,684 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,333; 1223; 1542; 1,314; 1,463 yang lebih kecil dari dari 10. Dengan demikian dalam model ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dan ini menunjukan bahwa model regresi ini tidak terjadi hesteroskedastisitas.

Nilai DW hitung lebih besar dari (du)=1,7671 dan kurang dari (4-du)=2,2329. du<d<4–du atau 1,7671<1,948<2,2329, sehingga model regresi tersebut tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	,023	1,301
	Berwujud	,125	,062
	Reliabilitas	,117	,057
	Ketanggapan	,113	,054
	jaminan_dan_kepastian	,086	,041
	Empati	,185	,057

a. Dependent Variable: kepuasan_pasien

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Hasil analisis regresi diperoleh nilai konstan sebesar 0,023 sedangkan nilai untuk berwujud sebesar 0,125, reliabilitas sebesar 0,117, ketanggapan sebesar 0,113, jaminan dan kepastian sebesar 0,086 seta empati sebesar 0,185. Sehingga apabila dimasukkan dalam fungsi asli regresi secara keseluruhan, maka diperoleh persamaan sebagai berikut.

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$

$Y = 0{,}023 + 0{,}125X_1 + 0{,}117X_2 + 0{,}113X_3 + 0{,}0{,}86X_4 + 0{,}185(X_5)$

Tabel 2 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,018	,986
	Berwujud	2,031	,047
	Reliabilitas	2,037	,047
	Ketanggapan	2,069	,043
	jaminan_dan_kepastian	2,100	,040
	Empati	3,233	,002

a. Dependent Variable: kepuasan_pasien

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui variabel berwujud memperoleh $_{thitung}2{,}031 \geq _{ttabel}0{,}681$. Dari perhitungan diatas juga diketahui bahwa nilai signifikansi berwujud 0,047≤0,05 yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa berwujud secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel diatas, dapat diketahui variabel reliabilitas memperoleh $_{thitung}2{,}037 \geq _{ttabel}0{,}681$. Dari perhitungan diatas juga diketahui bahwa nilai signifikansi reliabilitas 0,047≤0,05 yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa reliabilitas secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel diatas, dapat diketahui variabel ketanggapan

memperoleh $_{thitung}$2,069≥$_{ttabel}$0,681. Dari perhitungan diatas juga diketahui bahwa nilai signifikansi ketanggapan 0,043≤0,05 yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel jaminan dan kepastian memperoleh nilai $_{thitung}$2,100≥$_{ttabel}$0,681. Dari perhitungan diatas juga diketahui bahwa nilai signifikansi jaminan dan kepastian 0,040≤0,05 yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa jaminan dan kepastian secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel diatas, dapat diketahui variabel empati memperoleh $_{thitung}$3,233≥$_{ttabel}$0,681. Dari perhitungan diatas juga diketahui bahwa nilai signifikansi empati 0,002≤0,05 yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa empati secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		F	Sig.
1	Regression	17,740	,000[b]
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: kepuasan_pasien
b. Predictors: (Constant), empati, reliabilitas, jaminan_dan_kepastian, berwujud, ketanggapan

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan perhitungan SPSS diatas, diketahui bahwa nilai $_{Fhitung}$ sebesar 17,740>$_{Ftabel}$2,39 atau nilai signifikansi sebesar 0,000≤0,05 yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima. hal ini membuktikan bahwa berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4 Hasil Koefisien Determinsi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,788[a]	,622	,587

a. Predictors: (Constant), empati, reliabilitas, jaminan_dan_kepastian, berwujud, ketanggapan
b. Dependent Variable: kepuasan_pasien

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas diperoleh *Adjsted R Square* sebesar 0,587 dengan demikian menunjukkan bahwa keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh produk, harga, promosi, dan distribusi sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 42,3% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Pengaruh Berwujud terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,047≤0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,125. Dengan demikian

berwujud secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien. Hasil penelitan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyatakan berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,047≤0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,117. Dengan demikian reliabilitas secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien. Hasil penelitan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyatakan reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,043≤0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,113 Dengan demikian ketanggapan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien. Hasil penelitan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyatakan ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Jaminan dan Kepastian terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,040≤0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,086. Dengan demikian jaminan dan kepastian secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien. Hasil penelitan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) yang menyatakan jaminan dan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,002≤0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,185. Dengan demikian empati secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien. Hasil penelitan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafied (2011) yang menyatakan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Berwujud, Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian serta Empati terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel uji simultan diperoleh nilai signifikansi Uji F sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0,05. Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai koefisien determinasi *(Adjusted R Square)* sebesar 0,587 yang berarti bahwa 58,7 % kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yaitu berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serata empati

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara parsial berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung. (2) Secara parsial reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung. (3) Secara parsial ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung. (4) Secara parsial jaminan dan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung. (5) Secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung. (6) Secara simultan berwujud, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Satiti Prima Husada Tulungagung.

Implikasi

Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Caesaria (2010), Pertiwi (2010), Nova (2010), Halomoan (2012), Adnan (2013), Arifah (2013) yang masing-masing menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini memperkuat teori bahwa dalam upaya mendapatkan kepuasan pasien perlu dukungan kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini dapat

menjadi referensi bagi manajemen pemasaran jasa.

Implikasi praktis

Pasien memiliki tujuan untuk kesembuhan dalam berobat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara agar pasien merasa nyaman serta terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Dimensi kualitas pelayanan berwujud merupakan kesan layanan pertama yang dirasakan oleh pasien saat berobat. Saat pasien berobat dia akan menyampaikan keluhaan-keluhan yang dirasakan. Pada dimensi kedua reliabilitas sangat penting bagi para dokter khususnya untuk mendengarkan keluhan yang diderita oleh pasien.

Selanjutnya dimensi ke tiga yaitu ketanggapan, sanggat penting dimiliki oleh dokter khususnya. Karena dokter yang tanggap sangat dibutuhkan saat menangani pasien. Dimensi keempat yaitu jaminan dan kepastian. Disaat berobat sangat besar harapan pasien untuk bisa sembuh dari penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu dimensi jaminan dan kepastian ini sangatlah penting. Dimensi yang terakhir adalah empati. Dalam melayani pasien yang sedang berobat keramahan petugas baik itu dokter, perawat, maupun petugas rumah sakit lainnya sangat penting.

Kelima dimensi dalam kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan. Apabila rumah sakit dapat menerapkan kelima dimensi tersebut dengan baik kepuasan pasien pasti akan terpenuhi. Pasien yang merasa puas akan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut, jika mengalami masalah kesehatan (sakit) lagi besar kemungkinan akan berobat ke rumah sakit tersebut. Tidak menutup kemungkinan pula pasien yang pernah berobat di rumah sakit akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada teman maupun kerabat yang sedang mengalami masalah kesehatan dikemudian hari. Jadi kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Satiti Prima Huada.

Saran

Bagi perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan pelayanannya dengan cara berpakaian rapi, membuat ruang perawatan senyaman mungkin, selalu menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, meningkatkan fasilitas, dokter dan perawat memberikan informasi dengan jelas, memudahkan proses administrasi, memudahkan pasien

dalam menyampaikan pendapat, dokter dan perawat harus datang tepat waktu, tersedianya peralatan kesehatan, pemeriksaan serta laboratorium, kecepatan serta kesigapan dokter dan perawat ditingkatkan, dokter memberikan waktu konsultasi dan memberikan solusi terbaik, rumah sakit memberikan jaminan kesehatan dan bertanggung jawab atas kesembuhan pasien, doktermemberikan informasi sejujur-jujurnya serta berusaha membuat pasien merasa aman saat berobat, meningkatkan keramahan dokter serta perawat dalam melayani pasien, dokter selalu mendengarkan masalah pasien agar memahami masalahnya dan mendengarkan saran dan masukan dari pasien. Dengan begitu rumah sakit dapat terus berkembang. Dan juga bagi Rumah Sakit Satiti Prima Husada diharapkan ada pelatihan *service champion* bagaimana petugas medis memberikan pelayanan dengan sepenuh hati bukan hanya karena tugas semata.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk menambah variabel lainnya yang kemungkinan juga mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga, promosi, citra institusi, dll.

V. DAFTAR PUSTAKA

Adnan. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner dan Strategis*, (Online), 2013/1 (12): 1-12, tersedia: http://scholar.google.com/citations?user=2n8vOIYAAAAJ&hl=id diunduh 3 April 2018 pukul 17:24.

Alma, B. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* .Bandung: Alfabeta.

Arifah, U. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru mayarakat (BBKPM) Surakarta.* Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Online), tersedia: http://eprints.ums.ac.id/22454/14/10.NASKAH_PUBLIKASI.pdf diunduh 19 April 2018 pukul 13:52.

Caesaria, H.S. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas (Studi Kasus pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung).* Skripsi. Lampung: Universitas Lampung, (Online), tersedia: http://digilib.unila.ac.id/19895/1/SKRIPSI.pdf diunduh 7 April pukul 14:00.

Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hafied, H. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Askes PNS Rawat Inap Rumah Sakit*, (Online), tersedia. https://www.umi.ac.id/pengaruh-dimensi-kualitas-layanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-askes-pns-rawat-inap-rumah-sakit-anutapura-palu-html diunduh 3 April 2018 pukul 17:24

Halomoan, S. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.* Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama, (Online), tersedia: http://repositiry.widyatama.ac,id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2606/Samuel%20Halomoan_0207322.pdfsequence=1 diunduh 7 April 2018, pukul 13:57.

Khasanah, I., & Pertiwi, O.D. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen RS St. Elisabeth Semarang*, (Online), 12 (2): 117-124, tersedia: http://media.neliti.com/media/publications/36595-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-rs-st-elisabeth.pdf diunduh 3 April 2018 pukul 17:33.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.* Surabaya: Prins Media.

Nova, R.F. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.* Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, (Online), tersedia: http://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/13865/Mjg1ODA=/Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap-pada-rumah-sakit-PKU-Muhammadiah-Surakarta-abstrak.pdf diunduh 3 April 2018 pukul 17:24.

Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan kesehatan.* Jakarta:EGC.

Sangadji, E., & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta: Andi.

Sulastiyono, A. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel.* Bandung: CV Alfabeta.

Santoso, S. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang.* Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro, (online), tersedia. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.undip.ac.id/35664/1/Skripsi_Santoso.pdf&ved=2ahUKEwjg36LAgsjcAhWDd94K

H0XCLAQIARAB&usg=AOvVaw2PMDfSSxbSSVL4SwFU68uM diunduh 19 April 2018 pukul 13:00

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian manajemen.* Bandung: Alfabeta.

Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus pada Pasien Rawat Jalan.* (Online), tersedia. https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/download/2342/pdf_3&ved=2ahUKEwiHmMDTw8rcAhWVBlgKHZYECMUQFjABegQlAxAB&usg=AOvVaw3ODdzbpC8NyBeeyN1GRfqu diunduh 3 April 2018 pukul 17:24

Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta:Andi.

Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta:Andi.