

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: STUDI PADA PASIEN RAWAT INAP**

**Herlina Lusiana<sup>1</sup>**

**Firdaus<sup>2</sup>**

**Lusiana.mulyoto@gmail.com**

**UNISKA BANJARMASIN<sup>1,2</sup>**

### *Abstract,*

*This research aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction. The independent variables in this research were Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5). Whereas Patient Satisfaction (Y) is used as the dependent variable. The research was conducted at Banjarmasin Islamic Hospital.*

*The population used is inpatients who come from January 2019 s.d. October 2019 numbered 7,770 people. The sample was used as many as 99 respondents using the slovin formula with an estimated error of 10%. The sampling technique is simple random sampling technique. This research is an explanatory research with a quantitative approach. The data analysis method uses multiple linear regression and t test.*

*The results showed that patient satisfaction consisting of Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) variables affected the Satisfaction of Inpatients at Banjarmasin Islamic Hospital. Responsiveness variables have a more dominant influence on patient satisfaction.*

*Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction*

### *Abstrak,*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5). Sedangkan Kepuasan Pasien (Y) dijadikan variabel terikat. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Populasi yang digunakan yaitu pasien rawat inap yang datang dari bulan Januari 2019 s.d. Oktober 2019 berjumlah 7.770 orang. Sampel digunakan sebanyak 99 orang responden menggunakan rumus slovin estimasi eror 10%. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan teknik simple random sampling. Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Variabel Responsiveness memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 merupakan tantangan perubahan nyata saat ini bagi semua sektor usaha baik bidang produksi maupun bidang jasa, termasuk pada rumah sakit. Perubahan yang dinamis dan begitu cepat rumah sakit didorong kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumennya. Adanya persaingan bisnis harus disertai peningkatan kebutuhan dan pengetahuan, rumah sakit saat ini dituntut melakukan efisiensi dan efektivitas dalam peningkatan persaingan khususnya pelayanan di bidang jasa. Oleh karenanya rumah sakit harus mempersiapkan diri dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien sebagai konsumen.

Jasa memiliki empat karakteristik atau ciri-ciri utama yang

sangat memengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu: 1) Tidak berwujud (*intangibility*). Jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dikonsumsi, untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti, jaminan akan kualitas jasa. Konsumen akan menarik simpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. 2) Tidak terpisahkan (*inseparability*). Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi. 3) Bervariasi (*variability*). Jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Perusahaan jasa

dapat melakukan tiga langkah dalam rangka pengendalian mutu. Pertama, melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Ketiga, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan melakukan belanja perbandingan. 4) Tidak tahan disimpan (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan, tidak tahan lama, tidak dapat dikembalikan, atau tidak dapat dijual kembali setelah digunakan. Jasa sangat abstrak sehingga diperlukan standar kualitas yang jelas (Wijaya, 2018: 17).

Karakteristik di bidang jasa sangat sulit di ukur karena sifatnya bukan berwujud melainkan abstrak akan tetapi bisa dirasakan dan diukur dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan. Wijaya (2018:5), “Kualitas merupakan ukuran sampai sejauh mana suatu produk sesuai kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan”. Sedangkan arti pelayanan Tjiptono&Chandra (2016:4), memberikan penjelasan “pelayanan (*service*) biasa dipandang sebagai

sebuah *system* yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan (*service delivery*) yang biasanya nampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Tjiptono & Chandra (2016:59), “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Perubahan yang begitu cepat, menciptakan persaingan yang ketat pula. Berbagai macam cara dilakukan agar tetap dapat memperoleh pasien atau konsumen dan mempertahankannya.

Salah satu strategi yang diperlukan dengan orientasi ke kualitas pelayanan yang baik kepada pasien. Pasien atau konsumen tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas pelayanan yang baik, apabila pasien atau konsumen menganggap kualitas pelayanan jasa yang diberikan sudah sesuai kebutuhan, keinginan dan harapan

mereka sebagai konsumen, maka hal tersebut memberikan dampak positif bagi perusahaan, dan sebaliknya apabila produk jasa tidak sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, maka hal tersebut berdampak negatif yang tentunya sangat dihindari bagi perusahaan jasa. Oleh karena itu, orientasi perusahaan jasa kearah kepuasan pasien atau konsumen.

Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Banjarmasin, yang merupakan salah satu amal usaha milik Muhammadiyah Kalimantan Selatan tepatnya di Jalan S. Parman No.88 Banjarmasin, mempunyai visi yaitu mewujudkan Rumah Sakit Islam Banjarmasin sebagai rumah sakit yang profesional, bermutu dan menjadi pilihan serta kebanggaan masyarakat. Mewujudkan visi tersebut Rumah Sakit Islam Banjarmasin memiliki misi yaitu didirikan untuk pelayanan kesehatan masyarakat, membantu pasien untuk memperoleh kesehatan jasmani dan rohani juga sebagai media dakwah Islamiah. Rumah Sakit Islam Banjarmasin memiliki moto CINTA. C melambangkan cepat dalam hal pelayanan, I melambangkan Islami

dalam pengabdian, N melambangkan kenyamanan bagi pelanggan atau pasien rumah sakit, T melambangkan tepat dalam tindakan, dan A melambangkan keadaan rumah sakit yang aman dan bermutu dalam segala tindakan maupun fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan kepada beberapa pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin, ditemukan masih adanya keluhan pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. Selain itu berdasarkan data yang didapatkan sepuluh bulan terakhir dari bulan Januari 2019 sampai dengan Oktober 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami fluktuatif dan bahkan lebih cenderung mengalami penurunan. Hal tersebut diduga terjadi indikasi penurunan kualitas pelayanan. Terkait kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai atau tidak harapan pasien yang menjadi konsumen, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu perlu kiranya dilakukan penelitian terkait pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Tujuan penelitian ini yaitu: mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. 5) mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan didefinisikan Tjiptono & Chandra (2016: 59), adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut kualitas pelayanan merupakan orientasi perusahaan jasa, produk atau jasa yang dihasilkan karena kualitas pelayanan yang baik dan sesuai

dengan kebutuhan konsumen atau pelanggan, begitu juga orientasi kualitas pelayanan pada rumah sakit.

Kajian empirik yang dilakukan oleh (Agung et al., 2016); Arif (Kurniawan & Susanto, 2017); (Pratiwi & Shofianawati, 2018); (Aldila, 2018); dan (Setyaningsih et al., 2019) menyimpulkan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Begitu juga kajian empirik Kiky Jenita Rosalian & Ni Ketut Purnawati (2018), hasil kajiannya dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan daya tanggap berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2016: 284), dijelaskan ada beberapa dimensi untuk menilai kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu: 1) keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat; 2) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara

cepat dan tepat; 3) Keyakinan/kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; 4) empati (*empathy*) yaitu pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan; dan 5) berwujud (*tangible*) meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan”.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam bukunya Tjiptono & Chandra (2016: 74), “kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan”. Sedangkan Tjiptono & Chandra (2015: 146), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Sumarwan (2011: 47), menjelaskan “teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut”.

Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empirik yang sudah dijelaskan di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

H2: *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

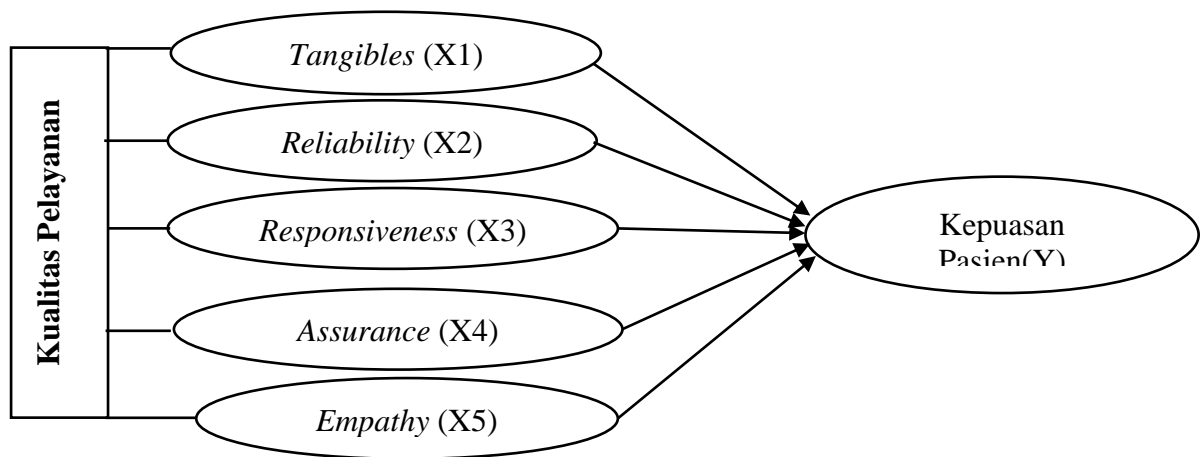
H3: *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

H4: *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

H5: *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan



**Gambar 1 Model Penelitian**  
**Sumber: Diolah Penulis (2019)**

## METODE

Jenis penelitian ini eksplanatori atau penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin yang beralamat Jalan S. Parman No.88 Banjarmasin. Lama waktu penelitian dari bulan Oktober 2019 s.d. Desember 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang datang dari bulan Januari 2019 s.d. Oktober 2019 berjumlah 7.770 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang berdasarkan perhitungan dengan

rumus slovin estimasi *error* 10%. Sedangkan teknik pengambilan sampel acak sederhana. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada responden yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS IBM Versi 24. Sebelum menganalisis data tersebut ke dalam regresi linier berganda dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik dengan uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Hasil dari olah data inilah yang akan diinterpretasikan dalam pembahasan hasil. Rumus dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2+ b_3 X_3+ b_4 X_4+ b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Kostanta

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien Regresi

e = *Error*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas pada Tabel

1. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki korelasi lebih besar dari 0,3 sehingga variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y dinyatakan valid atau sah, dengan kata lain sudah tepat dijadikan alat ukur dalam penelitian ini. Kemudian uji

reliabilitas dilakukan dengan “uji statistik *cronbach’s alpha* (a) suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *cronbach’s alpha* > 0,60”. (Sugiyono, 2017). Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai *cronbach’s alpha* >0,60 sehingga dengan demikian kuesioner yang dipergunakan sebagai pengumpulan data bersifat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,185 lebih besar dari 0,05 maka dalam hal ini dapat dikatakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas diketahui nilai VIF dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Kepuasan Pasien (Y) lebih kecil dari



10 dengan demikian penelitian tidak terjadi multikolinieritas dalam regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengujian heteroskedastisitas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan Kepuasan Pasien (Y) dengan demikian karena semua variabel tersebut nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam regresi.

### Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS IBM Versi 24 pada Tabel 2 diperoleh persamaan hasil regresi linier berganda berikut:

$$Y = 0,140 + 0,249 (X1) + 0,151 (X2) + 0,664 (X3) + 0,179 (X4) + 0,072 (X5)$$

Berikut uraian penjelasan dari hasil persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut:

1. Nilai konstan (a) sebesar 0,140. Ini berarti jika semua *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki nilai (0) maka nilai kepuasan pasien ( $\beta$ ) sebesar 0,140.

2. Nilai koefisien *tangibles* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa jika nilai *tangibles* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,249 atau 24,9%. Karena koefisien bersifat positif maka kenaikan *tangibles* akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pasien.

3. Nilai koefisien *reliability* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa jika nilai *reliability* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,152 atau 15,2%. Karena koefisien bersifat positif maka kenaikan *reliability* akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pasien.

4. Nilai koefisien *responsiveness* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa jika nilai *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien

akan naik sebesar 0,664 atau 66,4%. Karena koefisien bersifat positif maka kenaikan *responsiveness* akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pasien.

5. Nilai koefisien *assurance* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa jika nilai *assurance* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,179 atau 17,9%. Karena koefisien bersifat positif maka kenaikan *assurance* akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pasien.

6. Nilai koefisien *empathy* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa jika nilai *empathy* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,072 atau 0,72%. Karena koefisien bersifat positif maka kenaikan *empathy* akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pasien.

#### Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji t parsial pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa:

1) Uji t pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 6,546 > ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian Hipotesis 1 (H1) diterima.

2) Uji t pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 5,548 > ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian Hipotesis 2 (H2) diterima.

3) Uji t pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 12,305 > ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien,

dengan demikian Hipotesis 3 (H3) diterima.

4) Uji t pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 3,690 > ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian Hipotesis 4 (H4) diterima.

5) Uji t pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 2,854 > ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,005 < taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil Penelitian ini bahwa hipotesis 4 (H4) diterima.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada Tabel 2 menunjukkan nilai Fhitung 1577,398 > Ftabel 2,310

dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < taraf nyata 0,05 atau 5%.

Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

## 3. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 2 diperoleh hasil yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *responsiveness* (X3), karena memiliki thitung 12,305 lebih besar dari thitung variabel bebas X1, X2, X4, dan X5. Sedangkan hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,988 yang berarti bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 98,8%, sedangkan nilai 1,2% lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Item	Korelasi	Standar	Keterangan
<i>Tangibles (X1)</i>	X1.1	,883	0,3	Valid
	X1.2	,611	0,3	Valid
	X1.3	,826	0,3	Valid
<i>Reliability (X2)</i>	X2.1	,840	0,3	Valid
	X2.2	,635	0,3	Valid
	X2.3	,789	0,3	Valid
<i>Responsiveness (X3)</i>	X3.1	,917	0,3	Valid
	X3.2	,634	0,3	Valid
	X3.3	,823	0,3	Valid
<i>Assurance (X4)</i>	X4.1	,892	0,3	Valid
	X4.2	,638	0,3	Valid
	X4.3	,799	0,3	Valid
<i>Empathy (X5)</i>	X5.1	,574	0,3	Valid
	X5.2	,795	0,3	Valid
	X5.3	,901	0,3	Valid
<i>Kepuasan Pasien (Y)</i>	Y1.1	,908	0,3	Valid
	Y1.2	,634	0,3	Valid
	Y1.3	,824	0,3	Valid
Cronbach's Alpha= 0,968			0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2019

**Tabel 2. Hasil Analisis Data**

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	t <sub>hitung</sub>	SigT	Keterangan
Konstanta (b0)	0,140				
Tangibles (X1)	0,249	0,245	6,546	,000	Signifikan
Reliability (X2)	0,151	0,163	5,548	,000	Signifikan
Responsiveness (X3)	0,664	0,657	12,305	,000	Signifikan
Assurance (X4)	0,179	0,178	3,690	,000	Signifikan
Empathy (X5)	0,072	0,079	2,854	,005	Signifikan
Adjusted R Square = 0,988 R Square = 0,988 R = 0,994 F <sub>hitung</sub> = 1577,398 Sig. F = 0,000 Asymp. Sig. (2-tailed)=0,185			F <sub>tabel</sub> = 2,31 t <sub>tabel</sub> = 1,985		

Sumber: Data diolah, 2019

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil Uji t *tangible* pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung  $6,546 > t_{tabel} 1,985$  dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < \text{taraf nyata } 0,05$  atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jadi dapat diartikan jika *tangibles* meningkat, maka akan mengalami kenaikan kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika *tangibles* menurun, maka kepuasan pasien akan menurun. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap akan merasa puas dengan kualitas layanan *tangibles* yaitu peralatan yang dimiliki modern, fasilitas yang berdaya tarik visual dan karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.

### **Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil Uji t *reliability* pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung  $5,548 > t_{tabel} 1,985$  dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < \text{taraf nyata } 0,05$  atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jadi dapat diartikan jika *reliability* meningkat, maka akan mengalami kenaikan kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika *reliability* menurun, maka kepuasan pasien akan menurun. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap akan merasa puas dengan kualitas layanan *reliability* yaitu rumah sakit menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

### **Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil Uji t *responsiveness* pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung

12,305> ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000< taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jadi dapat diartikan jika *responsiveness* meningkat, maka akan mengalami kenaikan kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika *responsiveness* menurun, maka kepuasan pasien akan menurun. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap akan merasa puas dengan kualitas layanan *responsiveness* yaitu layanan rumah sakit cepat, kesediaan membantu pasien, dan kesiapan untuk merespon permintaan pasien.

#### **Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil Uji t *assurance* pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 3,690> ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000< taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua

perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jadi dapat diartikan jika *assurance* meningkat, maka akan mengalami kenaikan kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika *assurance* menurun, maka kepuasan pasien akan menurun. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap akan merasa puas dengan kualitas layanan *assurance* yaitu karyawan secara konsisten bersikap sopan kepada pasien, karyawan mampu menjawab pertanyaan pasien, membuat pasien merasa aman ketika melakukan transaksi.

#### **Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil Uji t *empathy* pada Tabel 2 menunjukkan nilai thitung 2,854> ttabel 1,985 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,005< taraf nyata 0,05 atau 5%. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut dapat dijelaskan bahwa *empathy*

berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jadi dapat diartikan jika *empathy* meningkat, maka akan mengalami kenaikan kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika *empathy* menurun, maka kepuasan pasien akan menurun. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap akan merasa puas dengan kualitas layanan *empathy* yaitu memberikan perhatian individual terhadap pasien, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien, karyawan memahami kebutuhan pasien, dan karyawan memperlakukan pasien dengan dengan penuh perhatian.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara parsial

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Pengaruh ini memiliki arti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, maka kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin akan meningkat, begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, maka perilaku kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin akan menurun.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dapat dengan cara meningkatkan kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat, memberikan arahan yang jelas secara konsisten, menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta

penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan.

Hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin memiliki keterbatasan, yaitu tidak dapat digeneralisir pada rumah sakit lain dikarenakan pengambilan sampel yang terbatas. Penelitian mendatang diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih banyak dan menguji ulang model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016*.
- Aldila, R. F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Katarak Peserta BPJS Di Semarang Eye Center (SEC) RSI. Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. <https://doi.org/10.14710/JMK> I.6.1.2018.%P
- Kurniawan, A., & Susanto. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Proceeding Health Architecture, 1(1) 17 Mei 2017* ISBN: 978-602-19568-6-1
- Pratiwi, Y., & Shofianawati, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Faskes I (Rawat Jalan) Di Unit Farmasi Puskesmas Dawe Kab. Kudus Tahun 2018. *Cendekia Journal of Pharmacy, 2(1), 1–9*. <https://doi.org/10.31596/cjp.v2i1.11>
- Setyaningsih, I. S., hayana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES, 4(1)*. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/view/1723>
- Rosalian, K, J., & Ni Ketut Purnawati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469*.



Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, F, & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Toni. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.