

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN

Riza¹⁾, Raahu²⁾, dan Cornelia Audrey³⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan

corneliaaudrey@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality on patient satisfaction in the outpatient Restu Ibu Hospital. This research using quantitative methods. This research use the technique of incidental sampling with a total sample of 340 respondents, using the method of data collection by way of questionnaires.

Based on the results of multiple linear regression analysis obtained a correlation coefficient value (R) of 0.823, and the coefficient of determination (R²) equal 0,678. The results of the F test of the hypothesis showed $F_{count} 140,729 > F_{table} 2.40$ which means there is significant influence between quality of service (X) on patient satisfaction (Y). For the results of the t test, the variables of physical evidence, responsiveness, assurance and empathy partial effect on patient satisfaction. And the reliability variable has no partial effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction, Outpatient.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental dengan jumlah sampel sebanyak 340 responden, menggunakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran kuesioner.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di peroleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,823 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,678. Hasil uji F hipotesis menunjukkan $F_{hitung} 140,729 > F_{tabel} 2,40$, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y). Untuk hasil uji t, variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Dan variabel keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

1. Latar Belakang

Suatu perusahaan diharuskan untuk selalu memuaskan semua konsumennya dengan menyediakan kebutuhan. Dengan adanya persaingan yang ketat, banyak perusahaan yang berusaha untuk menyediakan berbagai variasi produk atau pelayanan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan untuk dapat lebih memuaskan konsumennya.

Perusahaan jasa menghasilkan produknya yang tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Perusahaan jasa dapat bergerak di bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, dan lainnya. Dimana di dalam proses memberikan produk yang tidak berwujud tersebut ke konsumennya, terdapatnya proses pelayanan yang diberikan perusahaan melalui para karyawan kepada konsumen.

Pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan satu atau sekelompok pihak tertentu kepada satu atau sekelompok pihak lain. Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya dapat dilihat mulai dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Lima dimensi ini adalah dimensi kualitas pelayanan.

Salah satu perusahaan penyedia jasa di bidang kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya untuk membantu dan melayani orang sakit yang membutuhkan perawatan, serta menggunakan jasa petugas atau staf non medis untuk bagian administrasi, bagian

operasional, dan bagian lainnya untuk kelancaran pelayanan di rumah sakit.

Rumah sakit yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan khususnya membahas kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan untuk mencari tahu yang harus dipertahankan dan diperbaiki. Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Restu Ibu di kota Balikpapan. Khususnya berfokus pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu. Rumah Sakit Restu Ibu berada di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 12, Kelurahan Gunung Sari Ilir, Kecamatan Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Keberadaan Rumah Sakit Restu Ibu ini sangat strategis dan mudah dijangkau. Rumah Sakit Restu Ibu memiliki pelayanan darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat 24 (dua puluh empat) jam, pelayanan penunjang dan fasilitas umum. Sesuai yang sudah disebutkan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan. Berdasarkan masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan”**.

Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang

menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan?
2. Variabel manakah diantara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial yang paling dominan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan?

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terdahulu

Ari Prasetyo (2012) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Cabang Semarang”. Faktor penentu kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas pelayanan dan harga. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS *release* 17. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 3.958 + 0.083X_1 + 0.614X_2$. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Koefisien determinasi parsial

(R^2) kualitas pelayanan sebesar 8.18%, harga sebesar 44.48%. Koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0.725, hal ini berarti 72.5% kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 27.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti.

Bige Raihan Genaddi, dkk (2016), Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada konsumen GO-JEK di DKI Jakarta)”. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* Go-Jek di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 102 responden. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji hipotesis secara parsial dengan tingkat signifikansi untuk kualitas pelayanan *tangibles* sebesar 0,109, kualitas pelayanan *reliability* sebesar 0,007, kualitas pelayanan *responsiveness* sebesar 0,054, kualitas pelayanan *assurance* sebesar 0,078 dan kualitas pelayanan *empathy* sebesar 0,000, dari hasil tersebut dapat dinyatakan tingkat signifikansi kualitas pelayanan *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* yang memiliki tingkat signifikan lebih besar dari 0,05, yang berarti kualitas pelayanan *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di DKI Jakarta. Dan berdasarkan uji F untuk mencari pengaruh secara simultan dari keseluruhan lima variabel dari kualitas pelayanan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 56,215 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,31, maka dapat dinyatakan kualitas

pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pada koefisien determinasi bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 55,5% dan sisanya 44,95% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Secara uji parsial, dari kelima variabel dua variabel yaitu *reliability* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan. Sedangkan *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di DKI Jakarta.

Fahmi Rezha, dkk (2011), Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)”. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel *independen* lain yang belum

ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,867.

Dody Febri Aryadi (2013), Jurusan Manajemen, Universitas Brawijaya, Malang, dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Giant Supermarket Dinoyo Malang)”. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Giant Supermarket Dinoyo Malang. Variabel dari kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), tanggapan (X_3), jaminan (X_4), dan perhatian (X_5) sedangkan untuk variabel *dependent* menggunakan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini termasuk jenis *explanatory research*. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini menjelaskan hubungan dan pengaruh beberapa variabel yang sudah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Giant Supermarket Dinoyo Malang dengan jumlah responden sebesar 60 responden. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) digunakan analisis regresi linier berganda, analisa uji t dan uji F . Demi memperoleh hasil regresi yang baik, maka sebelum dilakukan uji regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh simultan dari variabel-variabel bauran promosi dan atribut produk yang ditunjukkan pada hasil Sig. F adalah 0,000, sedangkan pengaruh secara parsial

ditunjukkan dengan bukti fisik (X_1) Sig. $t = 0,037$, variabel keandalan (X_2) Sig. $t = 0,039$, variabel tanggapan (X_3) Sig. $t = 0,018$, variabel jaminan (X_4) Sig. $t = 0,021$, variabel perhatian (X_5) Sig. $t = 0,041$. Dan juga nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,726 artinya, bahwa kemampuan model regresi dalam memprediksi nilai variabel adalah sebesar 72,6 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Pada *Standardized Coeficient Beta* nilai paling tinggi adalah tanggapan sebesar 0,247, ini menunjukkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian ini.

Herri Affandi, dkk (2017), Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Darussalam Banda Aceh, dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan secara simultan, serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara parsial. Penelitian ini dilakukan dengan survei kuesioner pada pelanggan aktif dan non aktif dari PDAM yang bertempat pada IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah

menunjukkan kesungguhan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,154. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sig. $< 0,05$. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sig. $< 0,05$ yaitu $166,677 > 2,26$ dan $0,000 < 0,05$. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* antara 0,600-0,799, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* antara 0,800-1,000.

2.2 Landasan Teori

Pengertian Manajemen

Menurut Hasibuan (2013:2), manajemen adalah “ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan”.

Menurut Ratminto dan Atik (2012:1), manajemen adalah “suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:29), manajemen pemasaran adalah “serangkaian proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka agar tercipta suatu nilai dari para pelanggan tersebut”.

Menurut Sofjan (2015:12), manajemen pemasaran merupakan “kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara, keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang”.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:59), kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Mauludin (2013:67), kualitas pelayanan adalah “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017:159) menyebutkan lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan kepentingan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

1. Reliabilitas atau *reliability*

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya tanggap atau *responsiveness*

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk

membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan atau *assurance*

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. Empati atau *empathy*

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5. Bukti fisik atau *tangibles*

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2013:139), kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

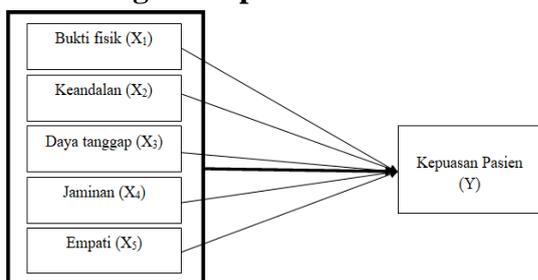
Menurut Setyobudi dan Daryanto (2014:90), kepuasan pelanggan merupakan “keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen”.

Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah “pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap”. Keuntungannya, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (*opname*).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1165/MENKES/SK/X/2007, pelayanan rawat jalan adalah “pelayanan pasien untuk obsevasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit”.

2.3 Kerangka Berpikir



Keterangan

- = Pengaruh secara parsial
- = Pengaruh secara simultan
- = Bebas/Terikat

2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Diduga bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
2. Diduga bahwa variabel bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

3. Metodologi Penelitian

3.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (X₁)

Variabel bebas bukti fisik mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan, dan petugas.

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator dari variabel bukti fisik Rumah Sakit Restu Ibu meliputi :

1. Rumah Sakit Restu Ibu berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau.
2. Rumah Sakit Restu Ibu memiliki fasilitas yang baik, bersih dan nyaman.
3. Rumah Sakit Restu Ibu memiliki peralatan yang lengkap.
4. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu menjaga penampilan dan berpakaian rapi.
5. Rumah Sakit Restu Ibu memiliki kapasitas tempat parkir yang luas.

2. Keandalan (X₂)

Variabel bebas keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator dari variabel keandalan Rumah Sakit Restu Ibu meliputi :

1. Rumah Sakit Restu Ibu memberikan diagnosis yang akurat.
2. Rumah Sakit Restu Ibu dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
3. Rumah Sakit Restu Ibu memberikan jasa dengan benar pada saat pertama.
4. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.
5. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu mampu menggunakan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

3. Daya Tanggap (X₃)

Variabel bebas daya tanggap meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa.

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator dari variabel daya tanggap Rumah Sakit Restu Ibu meliputi :

1. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu datang dengan cepat bila dibutuhkan.
2. Rumah Sakit Restu Ibu konsisten dalam memberikan pelayanan.
3. Rumah Sakit Restu Ibu menerima keluhan pasien.
4. Rumah Sakit Restu Ibu bersedia membantu pasien.
5. Rumah Sakit Restu Ibu melayani pasien sesuai antrian.

4. Jaminan (X₄)

Variabel bebas jaminan berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator dari variabel jaminan Rumah Sakit Restu Ibu meliputi :

1. Rumah Sakit Restu Ibu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu memahami kebutuhan pasien.
3. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional dalam bekerja.
4. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu memiliki sikap yang dapat dipercaya.
5. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu ramah dan sopan saat memberikan pelayanan.

5. Empati (X₅)

Variabel bebas empati mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator dari variabel empati Rumah Sakit Restu Ibu meliputi :

1. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pasien.
2. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu perhatian, menjaga hubungan, dan peduli pada pasien.
3. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu menyampaikan informasi cara meminum obat.
4. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu mengutamakan kepentingan pasien.
5. Petugas Rumah Sakit Restu Ibu memberi informasi mengenai kunjungan ulang.

6. Kepuasan (Y)

Variabel kepuasan pasien, yaitu perasaan senang atau kecewa yang didapatkan oleh pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya..

Variabel kepuasan konsumen (Y) secara operasional diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator sebagai berikut:

1. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Restu Ibu.
2. Merasa puas dengan keputusan berobat di Rumah Sakit Restu Ibu.
3. Merasa puas dengan sarana dan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit Restu Ibu.
4. Merasa puas dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas Rumah Sakit Restu Ibu.
5. Merasa puas karena kebutuhan pasien terpenuhi dari pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Restu Ibu.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu

Ibu Balikpapan yaitu berjumlah sebanyak 15.000 pasien dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 340 pelanggan yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental.

3.3 Lokasi Penelitian

Dalam upaya mengetahui secara pasti permasalahan yang ada, penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Restu Ibu di Balikpapan. Tepatnya berada di Jalan Jendral Ahmad Yani No.12, Kelurahan Gunung Sari Ilir, Kecamatan Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia.

3.4. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini dikumpulkan dari mengumpulkan data atau kuisioner dari responden yaitu Mahasiswa jurusan manajemen STIE Balikpapan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara penyebaran kuisioner dan studi kepustakaan (*Library Research*).

4. Hasil

4.1 Hasil Analisis Data

Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat di tabel berikut :

Variabel	Koefisien	t _{hitung}	Sig	Keterangan
Constant	0,113	0,746	0,456	
Bukti fisik	0,222	5,340	0,000	Berpengaruh signifikan
Keandalan	0,115	1,803	0,072	Tidak berpengaruh signifikan
Daya tanggap	0,179	2,523	0,012	Berpengaruh signifikan
Jaminan	0,190	2,860	0,005	Berpengaruh signifikan
Empati	0,279	4,667	0,000	Berpengaruh signifikan
R = 0,823 R Square = 0,678 F _{hitung} = 140,729 F _{tabel} = 2,40 t _{tabel} = 1,967 Signifikan pada α = 5%				

Berdasarkan tabel tersebut hasil analisis secara statistik persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,113 + 0,222X_1 + 0,115X_2 + 0,179X_3 + 0,190X_4 + 0,279X_5$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat dijelaskan pengertian berdasarkan analisis sebagai berikut :

1. Konstanta (a) sebesar 0,133 menunjukkan bahwa jika variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam keadaan konstan, maka skor kepuasan pasien (Y) yang dapat dicapai sebesar 0,113.
2. Koefisien regresi variabel bukti fisik (X₁) sebesar 0,222 dengan nilai positif, artinya apabila bukti fisik (X₁) ditingkatkan 1 satuan, maka nilai kepuasan pasien (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,222. Dan sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan bukti fisik (X₁), akan menurunkan nilai sebesar 0,222 dengan anggapan bahwa keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) dalam keadaan konstan.
3. Koefisien regresi variabel keandalan (X₂) sebesar 0,115 dengan nilai positif, artinya apabila keandalan (X₂) ditingkatkan 1 satuan, maka nilai kepuasan pasien (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,115. Dan sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan keandalan (X₂), akan menurunkan nilai sebesar 0,115 dengan anggapan bahwa bukti fisik (X₁), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) dalam keadaan konstan.
4. Koefisien regresi variabel daya tanggap (X₃) sebesar 0,179 dengan nilai positif, artinya apabila daya tanggap (X₃) ditingkatkan 1 satuan, maka nilai kepuasan pasien (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,179.

Dan sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan daya tanggap (X_3), akan menurunkan nilai sebesar 0,179 dengan anggapan bahwa bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), jaminan (X_4), empati (X_5) dalam keadaan konstan.

5. Koefisien regresi variabel jaminan (X_4) sebesar 0,190 dengan nilai positif, artinya apabila jaminan (X_4) ditingkatkan 1 satuan, maka nilai kepuasan pasien (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,190. Dan sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan jaminan (X_4), akan menurunkan nilai sebesar 0,190 dengan anggapan bahwa bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), empati (X_5) dalam keadaan konstan.
6. Koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0,279 dengan nilai positif, artinya apabila empati (X_5) ditingkatkan 1 satuan, maka nilai kepuasan pasien (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,279. Dan sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan empati (X_5), akan menurunkan nilai sebesar 0,279 dengan anggapan bahwa bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dalam keadaan konstan.

4.2 Pengujian Hipotesis

4.2.1 Hasil Uji F

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

Variabel Prediktor	F	Significant
X_1, X_2, X_3, X_4, X_5	140,729	0,000

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan F_{hitung} sebesar 140,729 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} tersebut lebih besar

dibandingkan dengan $F_{tabel} = 2,40$ dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

4.2.2 Hasil Uji t

Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Prediktor	t_{hitung}	t_{tabel}	Significant	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	5,340	1,967	0,000	Berpengaruh signifikan
Keandalan (X_2)	1,803	1,967	0,072	Tidak berpengaruh signifikan
Daya Tanggap (X_3)	2,523	1,967	0,012	Berpengaruh signifikan
Jaminan (X_4)	2,860	1,967	0,005	Berpengaruh signifikan
Empati (X_5)	4,667	1,967	0,000	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,340 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,967 dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh keandalan (X_2) terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,803 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,967 dengan nilai sig sebesar 0,072 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,523 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,967 dengan nilai sig sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Pengaruh jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,860 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,967 dengan nilai sig sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh empati (X_5) terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,667 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,967 dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.2.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* dengan uji *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

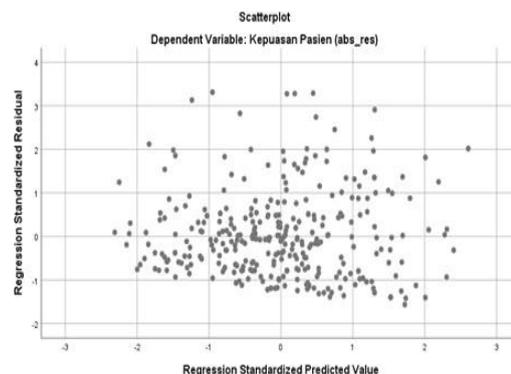
Variabel	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	0,505	1,979
Keandalan	0,288	3,469
Daya Tanggap	0,247	4,054
Jaminan	0,239	4,182
Empati	0,292	3,426

Berdasarkan pada tabel diatas untuk mendeteksi *multikolinieritas* dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin

mendekati terjadinya *multikolinieritas*. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 5 maka tidak terjadi *multikolinieritas*. Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari angka 0,1 dan nilai VIF kurang dari 5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multikolinieritas* antara variabel independen dalam model regresi.

4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* dalam regresi ini menggunakan *scatterplot* dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak menjadi masalah *heteroskedastisitas*.



Dari *scatterplot* diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angkat 0 pada sumbu Y dengan demikian pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi masalah *heteroskedastisitas*.

4.2.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

1. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin Watson pada signifikansi 0,05, dengan jumlah data (n) = 340 dan jumlah variabel bebas (k) = 5. Maka didapat nilai dL = 1,79834 dan nilai dU = 1,84592

$$4 - dU = 4 - 1,84592 = 2,15408$$

$$4 - dL = 4 - 1,79834 = 2,20166$$

2. Pengambilan keputusan

1. $d < dL$ atau $d > 4 - dL$, maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
2. $dU < d < 4 - dU$, maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
3. $dL < d < dU$ atau $4 - dU < d < 4 - dL$, maka tidak ada kesimpulan

3. Kesimpulan

Untuk penelitian ini, dimana nilai $d = 1,735$, nilai dL = 1,79834 dan nilai dU = 1,84592, maka nilai d terletak pada $d < dL$ atau $1,735 < 1,79834$ sehingga H_0 ditolak dan terjadi autokorelasi.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Hasil Uji F

Hasil analisis korelasi (R) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dihasilkan output SPSS versi 25, sebagaimana seperti di tabel 4.14 bahwa nilai R adalah 0,823. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan

koefisien determinasi (R Square) menunjukkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,678 atau 67,8%. Hal ini menunjukkan pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu adalah sebesar 67,8% sedangkan sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diketahui.

Nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 140,729. Nilai tersebut berada jauh diatas F_{tabel} sebesar 2,40. Sedangkan untuk nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu.

4.3.2 Hasil Uji t

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial dari variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu, maka menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,340 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,967 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu.

2. Pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1,803 lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 1,967 dengan nilai signifikan sebesar 0,072 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu.
3. Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,523 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,967 dengan nilai signifikan sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu.
4. Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,860 lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,967 dengan nilai signifikan sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu.
5. Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,667 lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 1,967 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan dan dapat diterima kebenarannya. Yaitu hipotesis pertama menyatakan, “diduga bahwa variabel bebas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu”. Telah dibuktikan dengan hasil uji F dimana F_{hitung} sebesar 140,729 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,40. Dan hipotesis kedua yang menyatakan “diduga bahwa variabel bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan”. Telah dibuktikan dengan hasil uji t nilai dari variabel bukti fisik sebesar 5,340, diikuti dengan variabel empati sebesar 4,667, variabel jaminan sebesar 2,860, variabel daya tanggap sebesar 2,523 dan variabel keandalan sebesar 1,803.

Hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Bige Raihan Genaddi, dkk (2016), dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen GO-JEK Di DKI Jakarta)” memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan. Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Perbedaannya adalah penelitian ini menyatakan bahwa variabel

bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan, sedangkan Bige Raihan Genaddi menyatakan bahwa variabel empati secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan. Serta lokasi, waktu penelitian, dan jumlah sampel juga berbeda.

Penelitian terdahulu lainnya yaitu dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2011), dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)” memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan yang terbukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan. Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya adalah penelitian ini menyatakan bahwa variabel bebas bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan, sedangkan Fahmi Rezha menyatakan bahwa variabel keandalan secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan. Serta lokasi, waktu penelitian, dan jumlah sampel juga berbeda.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dody Febri Aryadi (2013) dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang)” memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan empati dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan. Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaannya adalah penelitian ini menyatakan bahwa variabel bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan, sedangkan Dody Febri Aryadi menyatakan bahwa variabel daya tanggap secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan. Serta lokasi, waktu penelitian, dan jumlah sampel juga berbeda.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil kesimpulan serta analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
2. Variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
3. Variabel bukti fisik merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan karena diketahui nilai dari variabel bukti fisik sebesar 5,340, diikuti dengan variabel empati sebesar 4,667, variabel jaminan sebesar 2,860 dan variabel daya tanggap sebesar 2,523.
4. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan faktor

penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Termasuk untuk kepuasan pasien di rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Restu Ibu. Teknik yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teknik sampling insidental, sampel yang digunakan di dalam penelitian ini sebanyak 340 responden. Data yang diambil yaitu dengan penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

5. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,678 atau 67,8%, hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel bebas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan sebesar 67,8% sedangkan sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diketahui.

5.2 Saran

Dengan melihat hasil kesimpulan serta analisis hasil penelitian ini maka dapat diperoleh saran-saran sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Restu Ibu diharapkan untuk memperbaiki kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Seperti Rumah Sakit Restu Ibu memberikan diagnosis yang akurat, dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kesehatan, dapat memberikan jasa dengan benar pada saat pertama, petugas mempunyai

pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dan mampu menggunakan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

2. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan bahwa Rumah Sakit Restu Ibu terus mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kondisi fasilitas yang dimiliki untuk selalu berada dalam keadaan baik, bersih dan nyaman, melengkapi atau menambah peralatan yang lebih canggih dan terbaru, dan diharapkan untuk semua petugas baik medis dan non medis untuk selalu menjaga penampilan dan berpakaian rapi.
3. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan bahwa Rumah Sakit Restu Ibu terus mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kemampuan petugas untuk datang dengan cepat ketika pasien membutuhkan bantuan dari petugas, konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik, menerima keluhan pasien, bersedia membantu pasien, dan memastikan untuk melayani pasien sesuai antrian.
4. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan bahwa Rumah Sakit Restu Ibu terus mempertahankan bahkan meningkatkan lagi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam memahami pasien, petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional dalam bekerja, petugas memiliki sikap yang dapat dipercaya dan petugas ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada pasien.
5. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan bahwa Rumah Sakit Restu Ibu terus

mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kemampuan petugas dalam melayani untuk tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pasien, petugas perhatian, menjaga hubungan dan peduli pada pasien, petugas menyampaikan informasi cara meminum obat, petugas mengutamakan kepentingana pasien, dan petugas memberi informasi mengenai kunjungan ulang.

Daftar Rujukan

- Ari Prasetyo. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**. Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang.
- Assauri, Sofjan. 2015. **Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, & Strategi**, Jakarta: Rajawali Pers.
- Bige Raihan Genaldi, dkk, 2016, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada konsumen GO-JEK di DKI Jakarta)**. Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
- Dody Febri Aryadi. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Giant Supermarket Dinoyo Malang)**. Jurusan Manajemen, Universitas Brawijaya, Malang.
- Fahmi Rezha, dkk. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)**. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Hasibuan, Malayu. 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan ketujuh belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herri Affandi, dkk, 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara**. Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Darussalam Banda Aceh.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. **Marketing Management**. Edisi 14. New York: Pearson.
- Mauludin Hanif. 2013. **Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi**. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ratminto dan Winarsih. S. Atik. 2012. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto. 2014. **Konsumen dan Pelayanan Prima**. Yogyakarta : Gava Media.
- Tjiptono, Fandy. 2011. **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: Banyumedia.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2019/05/17/pengertian-rawat-jalan/>