

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION IN Dr. HASAN SADIKIN  
HOSPITAL'S INPATIENT BANDUNG**

Nona Yulianti<sup>1</sup>, Putu Nina Madiawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi SI Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom  
[nona.yulianti@gmail.com](mailto:nona.yulianti@gmail.com)<sup>1</sup>, [pninamad@gmail.com](mailto:pninamad@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Ketidakpuasan tersebut dimuat dalam beberapa media nasional, dan hasil wawancara yang menunjukkan masih adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Karena kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sangat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti langsung) *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Proportionate Stratified random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin* adalah Baik. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pasien* sebesar 74,5%. Variabel *reliability*, *tangibles*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pasien*.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Regresi Linier Berganda.

**Abstract**

*This study is based on a perceived by the patient dissatisfaction with the services provided by Dr. Hasan Sadikin hospital Bandung. Dissatisfaction was published in several national media, and interviews showed the persistence of the complaints against the service quality provided. The quality of service is closely associated with patient satisfaction. Due to the quality of service provided hospital very directly influence patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions of service quality are reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy toward patient satisfaction. Using descriptive and causal. Sample in this research were 100 inpatients at the Dr. Hasan Sadikin Hospital, samples were taken by using Proportionate stratified random sampling method, and the data collected have been analyzed by using statistical techniques descriptive analysis and multiple regression and the hypothesis using the F test and t test. The results of this research were as follows Reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy were significantly and simultaneously affecting patient satisfied as 74,5%. And reliability, tangibles, empathy had significant affected patient satisfied partially.*

**Key words** : *Service Quality, patient satisfaction., Multiple Regression.*

**I. Pendahuluan**

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Khasanah, Pertiwi (2010). Dalam meningkatkan kesehatan masyarakat rumah sakit memegang peranan penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat di suatu wilayah karena mencakup penanganan atas kesehatan khalayak (Bustan : 2012). Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yang dikutip dari Mulyadi, Fadli, Ningsih, (2013), dimana rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Demikian pula dengan Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, rumah sakit ini merupakan rumah sakit negeri kelas A. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas, oleh

pemerintah ditetapkan sebagai rujukan tertinggi atau disebut pula sebagai rumah sakit pusat. Sebagai rumah sakit rujukan tertinggi yang ditetapkan pemerintah, rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dituntut untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, dimana bisa memenuhi kebutuhan kesehatan semua pasiennya, namun pada tahun 2014 rumah sakit ini mendapat sorotan terkait beberapa permasalahan yang menjadi perhatian berbagai media nasional, permasalahan tersebut terkait dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, berikut beberapa permasalahan yang penulis rangkum dari beberapa media tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Permasalahan Yang Masih Dirasakan Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Pasien**

No	Date	Permasalahan	Sumber
1.	31/03/2014	Permasalahan dalam hal ini adalah seorang ibu yang kehilangan anaknya setelah melahirkan di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, ini mencerminkan Kurangnya Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dari Pihak rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung	<a href="http://regional.kompasiana.com/2014/03/31/waspada-saat-di-rumah-sakit-644978.html">http://regional.kompasiana.com/2014/03/31/waspada-saat-di-rumah-sakit-644978.html</a>
2.	19/03/2014	Permasalahan dimana rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung kehabisan ketersediaan obat <i>generic</i> bagi pasien pengguna jaminan kesehatan, ini mencerminkan adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yaitu <i>reability</i> (Keandalan).	<a href="http://www.inilahkoran.com/read/detail/2084147/rshs-kehabisan-obat">http://www.inilahkoran.com/read/detail/2084147/rshs-kehabisan-obat</a>
3.	13/06/2014	Permasalahan ini adalah kurangnya ruang rawat inap kelas tiga bagi peserta jaminan sosial yang disediakan pihak rumah sakit hal ini mencerminkan bahwa adanya permasalahan kualitas pelayanan pada dimensi <i>tangible</i> (Wujud Fisik).	<a href="http://www.tempo.co/read/news/2014/06/13/173584581/Puluhan-Pasien-BPJS-Belum-Ditangani-RS-Hasan-Sadikin">http://www.tempo.co/read/news/2014/06/13/173584581/Puluhan-Pasien-BPJS-Belum-Ditangani-RS-Hasan-Sadikin</a>

*Sumber Data dikelola penulis 2015*

Berangkat dari permasalahan diatas peneliti pun melakukan wawancara langsung ke rumah sakit Dr. Hasan Sadikin terkait dengan kualitas pelayanan pada rumah sakit tersebut. Wawancara dilakukan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan 30 orang pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, dapat diduga masih terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan di unit rawat inap rumah sakit tersebut, seperti permasalahan pada *reliability* atau keandalan yaitu Dua (2) dari 30 responden mengatakan bahwa adanya keterbatasan obat yang disediakan pihak rumah sakit bagi pasien rawat inap, permasalahan ini juga terjadi pada dimensi lainnya seperti *tangibles* dimana Sebelas (11) dari 30 responden mengatakan bahwa kurangnya ruangan bagi pasien rawat inap di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung., Pada dimensi *responsiveness* Empat (4) dari 30 responden mengatakan bahwa proses administrasi di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berbelit-belit. Sedangkan Empat (4) dari 30 Responden lainnya mengatakan bahwa Petugas Kesehatan (Perawat dan Dokter) kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien. bahwa Petugas Kesehatan (Perawat dan Dokter) kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien. Keluhan lainnya terkait dengan *Assurance* atau jaminan, dua (2) dari 30 responden mengatakan bahwa kurangnya jaminan terhadap kesembuhan pasien secara total setelah melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut. Dan dimensi *empathy* sebanyak Empat (4) dari 30 responden mengatakan bahwa Pelayanan Petugas Kesehatan yang kurang ramah (Jarang Menyapa, Senyum). Sedangkan tiga (3) dari 30 responden mengatakan tidak adanya perhatian khusus dari petugas kesehatan (Dokter/Perawat)

Dari ringkasan tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan yang terkait dengan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *reliability* (Keandalan), *tangibles* (Bukti Langsung), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Empati). Dari wawancara yang dilakukan secara umum responden mengatakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Dengan adanya fakta tersebut memberikan indikasi awal bahwa pasien rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merasa tidak memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

## 2. Dasar Teori

Menurut Zeithaml et. al (1990:19) dikutip dari Laksana (2008:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai : *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Baik tidaknya kualitas jasa sangat tergantung pada kemampuan si penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Menurut

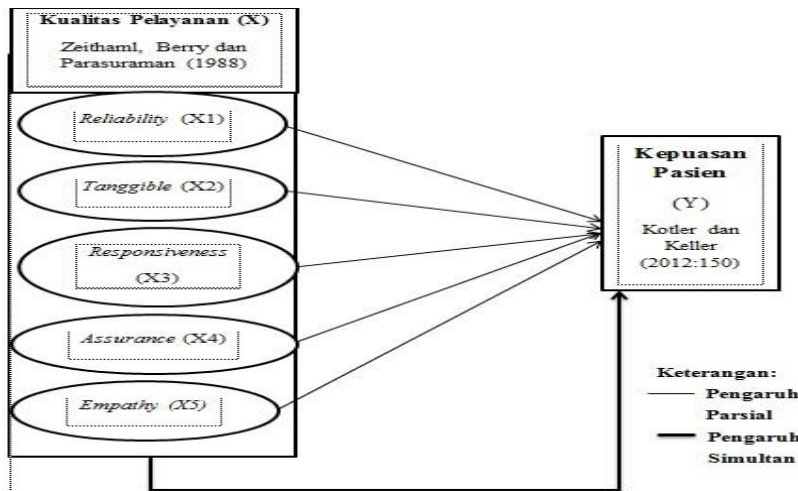
Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan A. Hamdani (2006) yang di kutip dari Imroatul, Octarina (2010) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)  
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
2. Wujud Fisik / bukti langsung (*Tangible*)  
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), wujud fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), daya tanggap (*responsiveness*) 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.
4. Jaminan (*Assurance*)  
Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), keyakinan (*assurance*) adalah 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.
5. Empati (*Empathy*)  
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2012:150) secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller (2009:140) pelanggan dinyatakan puas maka pelanggan akan :

1. Menggunakan jasa itu kembali  
Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan pelanggan pertama adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan lain sebagainya, dan pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya.
2. Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain  
Yang kedua apabila pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya. Apabila pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain, bahkan pelanggan akan merekomendasikan jasa lain yang membuat pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.
3. Pelanggan tidak pernah mengeluh  
Yang ketiga apabila pelanggan puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan mengeluh seperti complaint kepada penyedia jasa, dan apabila pelanggan tidak puas akan jasa yang diberikan maka pelanggan akan complaint kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang diterima pelanggan.

3. Kerangka Pemikiran



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan A. Hamdani (2006) yang di kutip dari Khasanah, Pertiwi (2010), Kotler dan Keller (2012:150)

4. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dengan jenis penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Populasi yang dijadikan sampel pada penelitian yaitu pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan metode Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan Probability sampling. Dan penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified random sampling* ini dimana populasi dibagi-bagi dalam lapisan yang juga disebut sub populasi, untuk efektifnya pengambilan sampel strata, anggota didalam setiap strata harus diseleksi secara acak untuk mengetahui jumlah sampel pada setiap sub kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4  
Sampel Penelitian Berdasarkan Sub Kelompok

Kelompok	Jumlah Populasi Pada Setiap Kelompok	Sampel
Ruang Rawat Inap Kelas III	611	69 Responden
Ruang Rawat Inap Kelas II	119	13 Responden
Ruang Rawat Inap Kelas I	84	10 Responden
VIP	72	8 Responden
Jumlah sampel	100 Responden	

Sumber: Dikelola Peneliti 2015

5. Pembahasan

Berdasarkan analisis deskriptif data responden, didapatkan kategori responden pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung berdasarkan jenis kelamin tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu menonjol karena persentase yang dihasilkan hampir merata antara pria dan wanita. Persentase pasien wanita sedikit lebih banyak yaitu sebesar 52% dan pria sebesar 48%. Responden dalam kelompok usia 40- 49 tahun sebesar 26% persen dan kelompok usia diatas 49 tahun sebesar 26 % merupakan usia yang paling dominan. Hal ini dikarenakan kelompok usia tersebut termasuk dalam kelompok usia tua dimana pada usia seperti ini rentan terserang berbagai

penyakit seperti, jantung, diabetes, darah tinggi dll. Berdasarkan pekerjaan didominasi oleh wiraswasta 22 % dan ini dikarenakan jumlah responden terbanyak dari penelitian diambil dari ruang inap kelas 3 dimana didominasi oleh pasien yang mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta (pedagang menengah ke bawah). Sedangkan jumlah pendapatan pasien yang paling dominan tiap bulannya berkisar sebesar Rp1.000.000-2.000.000.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Dari 28 pernyataan jawaban responden terhadap kualitas pelayanan memperoleh rata-rata skor total sebesar 71,214 % yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung secara keseluruhan sudah baik dimata para pasiennya. Sedangkan 75,12%. Pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

**5.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Berikut merupakan tabel hasil uji regresi berganda yang sekaligus dapat menunjukkan persamaan regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien .

**Tabel 5.1**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.188	.231		.816	.416
1 Reliability	.275	.080	.290	3.460	.001
Tangibles	.362	.067	.393	5.416	.000
Responsiveness	.071	.051	.088	1.377	.172
Assurance	.228	.058	.265	3.926	.000
Emphaty	.012	.037	.017	.332	.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan data kuisioner dengan SPSS 20

Hasil pengolahan data dengan SPSS 20 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,188 + 0,275X_1 + 0,362X_2 + 0,071X_3 + 0,228X_4 + 0,102X_5$ , hasil dari analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

artinya variabel *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* bernilai nol maka kepuasan pasien bernilai 0,188 satuan.

$b_1 = 0,275$  artinya variabel *reliability* ( $X_1$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,275 atau 27,5%.

$b_2 = 0,362$  artinya variabel *tangibles* ( $X_2$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,362 atau 36,2%.

$b_3 = 0,071$  artinya variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,071 atau 7,1%.

$b_4 = 0,228$  artinya variabel *Assurance* ( $X_4$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,228 atau 22,8%.

$b_5 = 0,012$  artinya variabel *emphaty* ( $X_5$ ) memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,012 atau 1,2%.

Dari hasil uji regresi linier berganda diatas dapat dikatakan bahwa rumah sakit unit-rawat inap Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dipengaruhi oleh variabel *tangibles* (36%), *reliability* (22,7%), *assurance* (22,8%), *responsiveness* (7,1%), dan *emphaty* (1,2%), *responsiveness* dan *emphaty* merupakan aspek yang tidak memberikan kontribusi yang signifikan dikarenakan sebagai rumah sakit yang ditunjuk untuk rujukan secara nasional jumlah pasien yang ditangani setiap harinya mencapai kurang lebih 1000 orang pasien sehingga para pasien cukup memaklumi keadaan tersebut, ini berarti dalam menjalankan pengobatan di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung unsur *responsiveness* dan *emphaty* tidak begitu diperhatikan para pasiennya ini ditunjukkan dengan nilai kontribusi yang kecil dari kedua dimensi tersebut, di dukung dengan unsur-unsur *tangibles* yang lengkap dan peralatan medis yang canggih, keahandalan pihak rumah sakit dan jaminan yang diberikan, para pasien tetap memilih rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagaitujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

**5.2 Uji F (Uji Simultan)**

Uji F atau uji simultan digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pengolahan data yang dengan menggunakan program SPSS 20 maka dapat dihasilkan output pada Tabel 4.11

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24.588	5	4.918	58.798	.000 <sup>b</sup>
Residual	7.862	94	.084		
Total	32.449	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability

Sumber : Hasil pengolahan data kuisisioner dengan SPSS 20

Berdasarkan Tabel 6.2 , dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} = 58,798$  sehingga memenuhi kriteria bahwa  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} (58,798) > F_{tabel} (2,311)$  dan nilai  $Sig. (0,000) < 0,05$ . Hal ini berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**5.3 Uji T (Parsial)**

Untuk menguji seberapa besar hubungan variabel-variabel independen yang meliputi *reliability* (X1), *tangibles* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5), terhadap kepuasan pasien digunakan uji t.

**Tabel 5.3**  
**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.188	.231		.816	.416
1 Reliability	.275	.080	.290	3.460	.001
Tangibles	.362	.067	.393	5.416	.000
Responsiveness	.071	.051	.088	1.377	.172
Assurance	.228	.058	.265	3.926	.000
Emphaty	.012	.037	.017	.332	.740

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil pengolahan data kuisisioner dengan SPSS 20

Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat dijelaskan masing – masing variabel sebagai berikut :

1) Variabel *Reliability*

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel *reliability* menunjukkan nilai  $t = 3,460$  dengan nilai signifikansi 0,001. Dengan  $t_{hitung} (3,460)$  tidak berada diantara -1,661 dan 1,661 atau dilihat dari nilai sig (0,001) lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2) Variabel *Tangibles*

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel *tangibles* menunjukkan nilai  $t = 5416$  dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan  $t_{hitung} (5416)$  tidak berada diantara -1,661 dan 1,661 atau dilihat dari nilai sig (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

3) Variabel *Responsiveness*

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel *responsiveness* menunjukkan nilai  $t = 1,377$  dengan nilai signifikansi 0,172. Dengan  $t_{hitung} (1,377)$  berada diantara -1,661 dan 1,661 atau dilihat dari nilai

signifikannya 0.172 lebih besar dari 0,05, maka  $h_0$  diterima dan  $h_a$  ditolak, artinya *Responsiveness* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

4) Variabel *Assurance*

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel *assurance* menunjukkan nilai  $t = 3,926$  dengan nilai signifikansi 0,00. Dengan  $t_{hitung}$  (3,926) tidak berada diantara -1,661 dan 1,661 atau dilihat dari nilai sig (0,00) lebih kecil dari 0,05, maka  $h_0$  ditolak dan  $h_a$  diterima, artinya *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

5) Variabel *Emphaty*

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel *emphaty* menunjukkan nilai  $t =$

0,332 dengan nilai signifikansi 0,740. Dengan  $t_{hitung}$  (0,332) berada diantara -1,661 dan 1,661 dan dilihat dari nilai signifikannya (0,740) lebih besar dari 0,05, maka  $h_0$  diterima dan  $h_a$  ditolak, artinya *emphaty* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

#### 5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat, apakah keandalan (*Reliability*), bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pasien.

Rumus koefisien determinasi adalah  $Kd = r^2 \times 100\%$ . Berdasarkan hasil tabel yang telah dihitung dengan menggunakan SPSS diketahui nilai  $r^2$  adalah 0,745. Maka perhitungan koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Kd &= 0,745 \times 100\% \\ &= 74,5\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 74,5%. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 74,5%, sedangkan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### a. Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap RSHS Bandung

Kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung termasuk dalam kategori baik Hal ini dilihat berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti seperti *reability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness*, dimana kelima variabel ini memperoleh tanggapan yang baik dari para responden, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah dianggap memenuhi kebutuhan pasien selama berada di unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### b. Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap RSHS Bandung

Kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung termasuk dalam kategori baik Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan para pasien dalam pernyataan yang diberikan dalam kuesioner dimana mereka merasa puas dan akan terus menggunakan jasa rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung jika membutuhkan pelayanan kesehatan, merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta tidak pernah complain atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan

Kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability, tangibles, responsiveness, assurance, dan emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Besarnya pengaruh *reability, tangibles, responsiveness, assurance dan emphaty* secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 74,5% sedangkan 25,5 % lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan apabila ke 5 variabel ini secara bersama-sama diterapkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

d. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial**

Berdasarkan uji t, *reliability* ( $X_1$ ), *tangibles* ( $X_2$ ), dan *assurance* ( $X_4$ ), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pasien* sedangkan, *responsiveness* ( $X_3$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial.

1. *Reliability* menjadi variable yang mempengaruhi dalam kepuasan pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi *reliability* berupa kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, pelayanan yang sama rata antara pasien umum dan jaminan kesehatan, keandalan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta kesiapan dokter dalam melayani pasien.
2. *Tangibles* menjadi variabel yang juga mempengaruhi dalam kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi *tangibles* yaitu berupa ketersediaan fasilitas- fasilitas fisik yang memadai dalam pelayanan kesehatannya dan penampilan petugas kesehatan yang rapi, serta ruangan rawat inap yang sudah baik bagi para pasiennya yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.
3. *Assurance* menjadi variabel ketiga yang mempengaruhi kepuasan pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Saikin Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi *assurance*, ini membuktikan bahwa semakin besar jaminan atau *assurance* seperti kesembuhan pasien, jaminan keamanan saat berada di ruang rawat inap, kemampuan dokter dalam menangani pasien berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap rumah sakit Dr. Hasan sadikin Bandung, sehingga semakin besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam hal ini kualitas pelayanan yang berhubungan dengan *assurance* sehingga turut mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.
4. *Responsiveness* menjadi variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* bukan menjadi sesuatu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *responsiveness* dalam hal ini berkaitan dengan perawat yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, petugas administrasi memberikan penjelasan terkait prosedur administrasi dengan jelas, prosedur penerimaan pasien yang dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Pada penelitian ini *responsiveness* tidak memberikan kontribusi dalam kepuasan pasien. Ini berarti walaupun secara keseluruhan *responsiveness* juga turut mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan atau bersama- sama namun secara parsial *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan *responsiveness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Dr. Hasan sadikin Bandung.
5. *Emphaty* menjadi variabel yang juga tidak mempengaruhi dalam kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hal ini berarti *emphaty* atau sikap bukan menjadi sesuatu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yaitu *emphaty* dalam hal ini berkaitan dengan rasa pengertian, pemahaman petugas, dan perhatian yang tinggi dari petugas terhadap para pasiennya. Pada umumnya pasien ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pihak pengelola rumah sakit. Hal ini akan menambah kepuasan mereka terhadap rumah sakit Dr. Hasan sadikin Bandung. Namun *emphaty* sendiri tidak mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pasien, alasan ini dikarenakan para pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit ini rata-rata dikarenakan adanya rujukan dari rumah sakit terdahulu, puskesmas atau dokter lainnya yang mempertimbangkan akan kelengkapan alat-alat kesehatan, kehandalan para dokter dalam melayani pasien, serta tersedianya dokter spesialis di rumah sakit ini sehingga para pasien biasa mendapatkan pelayanan kesehatan yang menunjang kesembuhannya, dengan demikian para pasien yang menjalani pengobatan di unit rawat inap rumah sakit tersebut tidak begitu mempedulikan unsur-unsur *emphaty* selama menjalankan pengobatan sehingga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti walaupun secara keseluruhan *emphaty* juga turut mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan atau bersama- sama namun secara parsial *emphaty* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bustan, J. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-Vii, Mei 2012*, 84-92.
- Irawan, T. (2014, 03 31). *Waspada Saat Di Rumah Sakit*. Retrieved 01 03, 2015, From [Http://Regional.Kompasiana.Com](http://Regional.Kompasiana.Com): [Http://Regional.Kompasiana.Com/2014/03/31/Waspada-Saat-Di-Rumah-Sakit-644978.Html](http://Regional.Kompasiana.Com/2014/03/31/Waspada-Saat-Di-Rumah-Sakit-644978.Html)
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang. *Aset, Februari 2010, Vol. 12 No. 2*, 117-124.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. England: Pearson.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyadi, D., Fadli, U. M., & Ningsih, F. C. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen Vol.10 No.3* , 1203-1218.
- Nguyen, T., & Nguyen , T. (2014). Service Quality And Its Impact On Patient Satisfaction: An Investigation In Vietnamese Public Hospitals. *Journal Of Emerging Economies And Islamic Research*, 1-12.
- Rumah Sakit Dr Hasan Sadikin Bandung. (N.D.). *Rshs Bandung*. Retrieved January 12, 2015, From [Http://Www.Rshs.Or.Id/Tentang-Kami/Visi-Misi/](http://Www.Rshs.Or.Id/Tentang-Kami/Visi-Misi/): [Www.Rshs.Or.Id](http://Www.Rshs.Or.Id)
- S., I. T. (2014, 06 13). *Puluhan Pasien Bpjs Belum Ditangani Rs Hasan Sadikin*. Retrieved 01 03, 2015, From <http://www.tempo.co>: <http://www.tempo.co/read/news/2014/06/13/173584581/Puluhan-Pasien-Bpjs-Belum-Ditangani-Rs-Hasan-Sadikin>
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, R. (2014, 03 19). *Rshs Kehabisan Obat*. Retrieved 1 3, 2015, From [Inilahkoran.Com](http://Inilahkoran.Com): [Http://Www.Inilahkoran.Com/Read/Detail/2084147/Rshs-Kehabisan-Obat](http://Www.Inilahkoran.Com/Read/Detail/2084147/Rshs-Kehabisan-Obat)

