

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA

Ainun Amalia, Lia Amalia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jalan Arjuna utara Nomor 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, serta faktor apakah yang paling dominan berpengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga inti pasien yang menggunakan jasa rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat, Pasien yang datang sendiri (non rujukan). Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden sebanyak 92 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *slovin* dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan secara parsial yaitu keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara bersama – sama. Dari hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita di antara ke lima variabel, maka dapat dilihat variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Keywords : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and patients' satisfaction*

Pendahuluan

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Salah satu layanan yang penting bagi masyarakat adalah layanan kesehatan atau rumah sakit. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini membuat masyarakat kini mulai kritis dalam memperhatikan dan memilih fasilitas dan pelayanan rumah sakit, karena semakin berkembangnya layanan yang diberikan oleh rumah sakit, membuat masyarakat kini lebih selektif, cermat, dan kritis akan hal tersebut. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan terjamin kepercayaannya agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan (YK Sri Handayani, 2019).

Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita berdiri pada tahun 1985 diresmikan oleh mantan Presiden RI (Alm.) Bapak H. M. Soeharto. Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita adalah Rumah Sakit khusus yang berpusat di Jakarta Barat. Rumah Sakit ini adalah rumah sakit pemerintah kelas A karena sudah menerima penghargaan “Hospital Awards The Best

Role Model RS Vertikal” dari BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan RI.

Berdasarkan penelitian oleh peneliti bahwa jumlah pasien rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita mengalami peningkatan hingga bulan Maret 2014 dan mengalami penurunan yaitu bulan April 2014 menjadi 1.181 pasien rawat inap. Kemudian mengalami peningkatan yaitu bulan Mei dan Juni 2014 sebanyak 1.189-1.300 pasien rawat inap, dan mengalami penurunan pada bulan Juli 2014 menjadi 957 pasien rawat inap, kemudian mengalami peningkatan dibulan Agustus 2014 sebanyak 1.228 pasien rawat inap dan bulan September 2014 sebanyak 1.314 pasien rawat inap dan mengalami penurunan pada bulan Oktober 2014 menjadi 1.244 pasien rawat inap, November 2014 menjadi 1.153 pasien rawat inap, dan bulan Desember 2014 menjadi 1.073 pasien rawat inap.

Perilaku Konsumen

Merupakan studi yang relatif baru pada pertengahan sampai akhir tahun 1960-an. Karena Ilmu ini tidak mempunyai sejarah atau badan risetnya sendiri, para pakar teori pemasaran banyak

sekali meminjam berbagai konsep yang dikembangkan di berbagai disiplin ilmu pengetahuan lain, seperti psikologi, sosiologi, psikologi sosial, antropologi budaya, dan ilmu ekonomi (E Rojuaniah, T Sule, S Joeliaty, 2016).

Pengertian Jasa

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkomunikasikan jasa tersebut (RA Nurlinda, P Utami, 2014).

Kualitas Pelayanan

Service Quality (Servqual) atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (A Putra, S Handayani, A Pambudi, 2013).

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan

Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten

Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan penting bagi perusahaan (penyedia layanan) karena perusahaan perlu mengetahui apakah tujuan perusahaan hams memiliki pelanggan yang puas dengan kinerja perusahaan atau memberikan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada tingkat maksimum.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang

Hubungan antara persepsi 'mantas layanan,, kepuasan pefanggan dan intensi perilaku. Penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan **pelanggan** merupakan *variable intervening* antara kualitas pelayanan dan intensi pembelian, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intensi pembelian. Woodside et. al (1989)

Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, yang beralamat di JL. Letjend S Parman Kav 87 Slipi Jakarta Barat.

Penelitian ini dilaksanakan bulan April 2015 sampai dengan bulan Juli 2015.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data yang diperoleh dari dalam perusahaan baik lisan maupun tulisan yang kemudian dikuantitatifkan berupa angka-angka atau skor jawaban responden yang diperoleh dari hasil pengukuran melalui kuesioner.

1. Sumber Data

- Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah riset secara khusus.

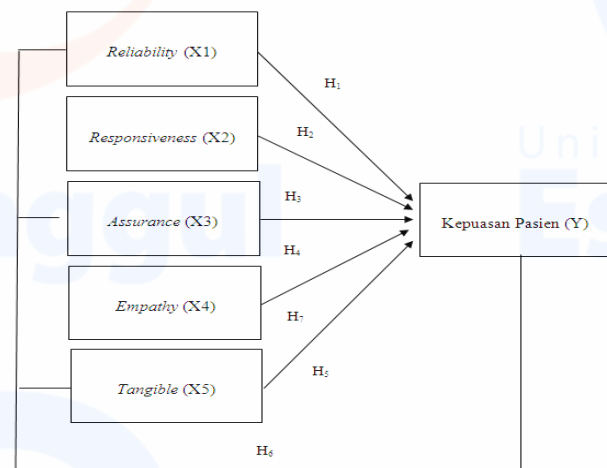
- Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan yang lain, hal ini mengandung arti bahwa periset hanya memanfaatkan data yang sudah ada untuk risetnya.

Populasi dalam penelitian ini para keluarga inti yang menunggu pasien yang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat.

Sedangkan yang menjadi sampel penelitian ini adalah keluarga inti pasien rumah sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita sebanyak 100 orang.

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh, dikembangkan oleh peneliti Lupiyoadi dalam Elisa, Divianto, Manuel Hutag (2013).

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan- harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah perpaduan atau fungsi antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan (RA Nurlinda, E Bertuah, 2016).

Analisis Regresi Berganda

Regresi Linier Sederhana adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel akibatnya (Y).

Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara satu-persatu (atau individu) variabel independen mempengaruhi variabel dependen atau tidak.

H_0 : $b_i = 0$ (Artinya tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara satu-persatu).

H_0 : $b_i \neq 0$ (Artinya ada pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara satu-persatu).

Pengujian menggunakan Uji t dengan kriteria pengambilan keputusan :

- Terima H_0 (tolak H_i) apabila t hitung $<$ t tabel atau $Sig.t > \alpha 5\%$
- Tolak H_0 (terima H_i) apabila t hitung $>$ t tabel atau $Sig.t < \alpha 5\%$

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan dalam analisis regresi sudah tepat atau belum, dan melihat apakah secara serempak variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

H_0 : $b_1, b_2 = 0$ (Artinya tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama).

H_0 : $b_1, b_2 \neq 0$ (Artinya ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama).

Pengujian menggunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan :

- Terima H_0 (tolak H_i), apabila F hitung $<$ F tabel atau $Sig.F > \alpha 5\%$
- Tolak H_0 (terima H_i), apabila F hitung $>$ F tabel atau $Sig.F > \alpha 5\%$

Koefisien Determinasi (R^2)

Perhitungan besarnya R^2 (koefisien determinasi) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa

besar variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan pasien.

Nilai R^2 yang mendekati 100% berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel independen Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) semakin besar.

Namun sebaliknya jika R^2 yang mendekati 0%, maka menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel independen kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan yang ada pada kuesioner yang digunakan (valid) untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, dikatakan valid apabila pada tabel *Correlation* Nilai *Pearsons correlation* dari 92 responden didapatkan hasil dengan nilai >0.361 dan dikatakan tidak valid jika $< 0,361$ dapat dilihat dari tabel nilai kritis untuk korelasi *r product moment*. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan

Tabel 1
Uji Validitas untuk Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	No. Item	Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	Tangible	1	Kebersihan ruangan	0,500	0,361	Valid
		2	Fasilitas fisik baik	0,618	0,361	Valid
		3	Peralatan lengkap	0,726	0,361	Valid
2.	Reliability	4	Pelayanan cepat	0,591	0,361	Valid
		5	Kesiapan dokter	0,618	0,361	Valid
		6	Kesiapan perawat	0,664	0,361	Valid
		7	Pemberian obat	0,625	0,361	Valid
		8	Perawat melaporkan	0,694	0,361	Valid
		9	Menanyakan keluhan	0,600	0,361	Valid
3.	Responsiveness	10	Kesempatan bertanya	0,565	0,361	Valid
		11	Memberi penjelasan	0,700	0,361	Valid
		12	Perawat sopan	0,540	0,361	Valid
		13	Perawat memperhatikan	0,550	0,361	Valid
		14	Menimbulkan rasa aman	0,491	0,3610	Valid
4.	Assurance	15	Perawat terdidik	0,622	0,361	Valid
		16	Biaya terjangkau	0,511	0,361	Valid
		17	Menjaga kerahasiaan	0,479	0,361	Valid
		18	Memberi jaminan	0,461	0,361	Valid
5.	Empathy	19	Menenangkan rasa cemas	0,505	0,361	Valid
		20	Komunikasi perawat	0,696	0,361	Valid
		21	Mengingatn keamanan	0,645	0,361	Valid
		22	Waktu berkonsultasi	0,626	0,361	Valid
		23	Menghibur dan semangat	0,623	0,361	Valid
		24	Waktu kunjungan	0,696	0,361	Valid

Sumber: data primer yang diolah 2015

Dari hasil Validitas tersebut diatas terlihat bahwa dari 24 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan 24 pertanyaan valid. Secara statistik butir tersebut dinyatakan nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel. Maka dari itu semua pertanyaan dapat diikutsertakan dalam penelitian.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 2
Uji Validitas untuk Pertanyaan Kepuasan Pasien

No	Dimensi	No. item	Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	Kenyamanan	25	Kebersihan ruangan	0,696	0,361	Valid
		26	Makanan	0,648	0,361	Valid
		27	Peralatan ruangan	0,452	0,361	Valid
		28	Lokasi rumah sakit	0,589	0,361	Valid
2.	Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit	29	Kejelasan informasi	0,488	0,361	Valid
		30	Dukungan dari dokter	0,582	0,361	Valid
3.	Kompetensi teknis petugas	31	Keberanian bertindak	0,479	0,361	Valid
		32	Pengalaman	0,415	0,361	Valid
		33	Terkenal	0,654	0,361	Valid
4.	Biaya	34	Kejelasan perhitungan	0,648	0,361	Valid
		35	Kesesuaian harga	0,501	0,361	Valid
		36	Kemudahan bayar	0,560	0,361	Valid
		37	Biaya terjangkau	0,633	0,361	Valid

Sumber : data primer yang diolah 2015

Dari hasil Validitas tersebut diatas terlihat bahwa dari 13 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan pasien 13 pertanyaan valid. Secara statistik butir tersebut dinyatakan nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel. Maka dari itu seluruh pertanyaan tersebut dapat diikutsertakan dalam penelitian.

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) sebesar *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	37

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan dari masing – masing variabel memiliki koefisien keandalan (*reliabilitas*) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat diaktakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel.

3. Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas (*independen*) yaitu *Reliability* (keandalan) (X1), *Responsiveness* (daya tanggap) (X2), *Assurance* (jaminan) (X3), *Emphaty* (empati) (X4), dan *Tangible* (bukti fisik) (X5) dengan variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Pasien (Y). Perhitungan analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Tabel 4
Hasil Perhitungan Unstandardized Coefficients dan Standardized Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.372	.378			3.628	.000
Reliability	.097	.120	.103		.810	.420
Responsiveness	.243	.092	.265		2.645	.010
Assurance	-.189	.084	-.183		-2.249	.027
Emphaty	.234	.080	.291		2.922	.004
Tangible	.161	.119	.168		1.352	.180

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil output SPSS

Dari tabel diatas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

A = 1.372 artinya jika tidak ada perubahan pada *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) yang termasuk dalam variabel bebas maka nilai kepuasan pasien 1.372 sebagai nilai konstan untuk variabel terikat.

b1 = 0.097 artinya, setiap penambahan *Reliability* (keandalan) akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.097.

Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Reliability* (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Diperoleh dari nilai signifikan 0.420 > 0.05, dengan demikian Ho diterima.

b2 = 0.243 artinya, setiap penambahan *Responsiveness* (daya tanggap) akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.243.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Responsiveness* (X2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Diperoleh dari nilai signifikan 0.010 < 0.05, dengan demikian Ha diterima.

b3 = -0.189 artinya, *Assurance* (jaminan) akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien sebesar -0.189.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Assurance* (X3) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Diperoleh dari nilai signifikan $0.027 < 0.05$, dengan demikian H_a diterima.

$b_4 = 0.234$ artinya, *Emphaty* (empati) akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.234.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Emphaty* (X4) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Diperoleh dari nilai signifikan $0.004 < 0.05$, dengan demikian H_a diterima.

$b_5 = 0.161$ artinya, *Tangible* (bukti fisik) akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.161.

Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Tangible* (X5) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Diperoleh dari nilai signifikan $0.180 > 0.05$, dengan demikian H_o diterima.

Tabel 5
Hasil Perhitungan Unstandardized Coefficients
Standardized Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.372	.378		3.628	.000
Reliability	.097	.120	.103	.810	.420
Responsiveness	.243	.092	.265	2.645	.010
Assurance	-.189	.084	-.183	-2.249	.027
Emphaty	.234	.080	.291	2.922	.004
Tangible	.161	.119	.168	1.352	.180

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil output SPSS

Dari hasil analisis data diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Variabel *Reliability* (keandalan) menunjukkan nilai signifikan 0.420 yang berarti lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (keandalan) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Variabel *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai signifikan 0.010 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.
3. Variabel *Assurance* (jaminan) menunjukkan nilai signifikan 0.027 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

4. Variabel *Emphaty* (empati) menunjukkan nilai signifikan 0.004 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* (empati) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.
5. Variabel *Tangible* (bukti fisik) menunjukkan nilai signifikan 0.180 yang berarti lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Selanjutnya penelitian ini mengungkapkan faktor diantara *Reliability* (keandalan) (X1), *Responsiveness* (daya tanggap) (X2), *Assurance* (jaminan) (X3), *Emphaty* (empati) (X4), dan *Tangible* (bukti fisik) (X5) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Dari kelima faktor Kualitas Pelayanan tersebut diketahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor *Responsiveness* (daya tanggap). Hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai *Unstandardized Coefficients* (B) pada tabel 5.3 yang mempunyai nilai koefisien terbesar (0.243) dibandingkan dengan nilai koefisien variabel lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam melakukan yang paling utama akan mempertimbangkan *Responsiveness* dari RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita itu sendiri dibandingkan *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

Tabel 6
ANOVA
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.264	5	1.053	14.159	.000 ^b
	Residual	6.394	86	.074		
	Total	11.659	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

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

Sumber : Hasil output SPSS

Tabel anova menunjukkan bahwa signifikan 0.011, dengan menggunakan batas signifikan 0.05 maka diperoleh nilai signifikan dari uji f yang dilakukan yaitu $0.011 < 0.05$ sehingga menyatakan bahwa secara bersama – sama variabel *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Meskipun secara sendiri variabel *Reliability*, dan *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi jika diterapkan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*,

dan *Tangible*) dapat mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel Y (dependen).

Berikut ini tabel hasil perhitungan koefisien determinasi penelitian :

Tabel 7
Koefisien Detetrminan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.420	.2727

a. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Reliability
Sumber : Hasil output SPSS

Berdasarkan output SPSS tampak bahwa dari hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat adalah sebesar nilai *Adjusted R square* yaitu 0.420.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reliability* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Emphaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Berdasarkan kesimpulan – kesimpulan yang telah diambil, maka saran yang dapat peneliti berikan sebagai bahan masukan yang mungkin dapat dilakukan dan bermanfaat untuk perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi aspek – aspek kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi *reliability* yaitu seperti prosedur pelayanan cepat, kesiapan dokter dan perawat melayani pasien, kemudian dari sisi *tangible* yaitu seperti fasilitas fisik yang baik, peralatan lengkap. Sehingga melalui kualitas pelayanan tersebut akan membuat masyarakat lebih memberikan kesan positif mengenai RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita sebagai kepuasan pasien.
2. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya berusaha semaksimal mungkin untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas. Melihat bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan variabel yang paling penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan untuk melakukan kepuasan pasien. Dengan begitu apabila kesan kualitas Rumah Sakit lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya, maka konsumen akan lebih memilih untuk menggunakan jasa pelayanan dari RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Daftar Pustaka

- A Putra, S Handayani, A Pambudi. (2013). *Perilaku Pengendalian Diri Pada Perilaku Manajemen Keuangan Personal Berdasarkan Pada Teori Planned Behavior Menggunakan Pendekatan Partial Least Sustainable Competitive*. jp.feb.unsoed.ac.id
- Bambang Hartono. (2010). *Manajemen pemasaran untuk Rumah sakit*. Jakarta. Rineka Cipta. Cetakan pertama.
- Boy, Sabarguna. (2005). *Analisis pemasaran rumah sakit*, Cetakan pertama, Konsorsium rumah sakit Islam Jateng-DIY.
- E Rojuaniah, T Sule, S Joeliaty. (2016). The Factors Influence Intrapreneurship Behavior In Construction Company - *International Journal of* - pdfs.semanticscholar.org

- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- J.Supranto. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Cetakan 4, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Edisi ketujuh.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 3.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. (2006). *Perinsip-perinsip pemasaran*, jilid 1, Edisi kedua belas, erlangga, Jakarta.
- RA Nurlinda, E Bertuah. (2016). *Indicators Investigation Model Of Corporate Failure In Indonesia - Icebuss.Org*
- RA Nurlinda, P Utami. (2014). Analisis Persepsi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Berbelanja Online Melalui Instagram. *Jurnal Ekonomi* 10 (2), 121-130
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan ke-16, Bandung.
- Ujang Sumarwan dkk. (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Umar. (2002). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) pada Rumah Sakit DR. AK. GANI Palembang*, ISSN 2085-1375.
- Utama, Agung. (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, Vol. 1, No.2, 2003.
- Widyasari, Suzy. (2008). Analisis Perilaku *BRAND SWITCHING* Konsumen dalam pembelian produk sepeda motor (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor di Kotamadya Salatiga), *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Vol. 15 No. 2, ISSN 1412-3126.
- www.pjnhk.go.id
- YK Sri Handayani. (2019). *Achieving Competitive Advantage Through Intellectual Capital*. International Conference on Business Economics and Social Science 4 (STEI Jakarta).