

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI (RSPUR) BANDA ACEH

**Zulkifli Ibrahim**

Fakultas Ekonomi, Universitas Abulyatama, Indonesia

Email: zulkifli.ibr1968@gmail.com

### Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pasien dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Kualitas pelayanan adalah suatu yang mutlak agar sebuah usaha Words-of-Mouth berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayan (reability, responsiveness, assurance) terhadap kepuasan pasien. **Bahan dan Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan rancangan penelitian cross sectional pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) Banda Aceh, dengan Jumlah sampel 99 orang dengan metode random sampling yaitu jumlah pasien yang mengunjungi RSPUR dalam setahun terakhir dihitung menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian sudah diuji validitas dan reliabilitas terhadap 30 pasien. Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. **Hasil:** Karakteristik responden menunjukkan bahwa 55,6% adalah perempuan, 26,3% berumur 40-49, 45,5% berpendidikan terakhir SMA, 28,3% berstatus pekerja lainnya, 39,4% memiliki pendapatan < 1.800.000, 54,5% sudah mengunjungi RSPUR < 3 kali, 60,6% memperoleh informasi RSPUR dari teman atau keluarga. Kami menemukan bahwa variabel reability, responsiveness, dan assurance memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga pasien akan loyal untuk menggunakan jasa pengobatan di RSPUR.

**Kata Kunci:** Reability, responsiveness, assurance, kepuasan pasien

### Abstract

**Background:** Patient satisfaction is a level where the needs, desires and expectations of the patient can be met which will result in continued repurchase or loyalty. The quality of service is an absolute must for a Words-of-Mouth business to run well. This study aims to analyze the effect of service quality (reability, responsiveness, assurance) on patient satisfaction. **Materials and Methods:** This type of research is a survey research with a cross-sectional research design of quantitative approach. The study was carried out at the Pertamedika Ummi Rosnati Hospital (RSPUR) Banda Aceh, with a total sample of 99 people using the random sampling method, namely the number of patients who visited THE

*HOSPITAL in the past year was calculated using the slovin formula. The research instrument has been tested for validity and reliability of 30 patients. Data analysis using Multiple Linear Regression. **Results:** The characteristics of respondents showed that 55.6% were women, 26.3% were aged 40-49, 45.5% had their last high school education, 28.3% had other worker status, 39.4% had an income of < 1,800,000, 54.5% had visited rspur < 3 times, 60.6% obtained rspur information from friends or family. We found that the variables of reability, responsiveness, and assurance had a positiv and significant effect on patient satisfaction. **Conclusion:** Good service quality can affect patient satisfaction, so that patients will be loyal to use treatment services at RSPUR.*

**Keyword:** *Reability, responsiveness, assurance, patient satisfaction*

## **Pendahuluan**

World Health Organization (WHO) 2018, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik dengan memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi (sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien (Garcia et al, 2019). Sedangkan menurut Sudibyo (2014) kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Mutu atau kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan yang diberikan sesuai dengan standard dan etika profesi. Salah satu cara untuk mengetahui mutu atau kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit yaitu menggunakan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan tingkat kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan intervensi terintegrasi kepada pasien atau pelanggan secara aman dan sesuai standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang terlatih sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi dan mencapai derajat kesehatan yang optimal. Mutu pelayanan keperawatan profesionalitas yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy* (Widjaja, Wijayanti & Tjitra, 2019).

Meningkatnya kualitas pelayanan di rumah sakit tidak terlepas peran dari staf atau pegawai rumah sakit. Hasil laporan dan monitoring Sistem Informasi Manajemen (SIM) rumah sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) Banda Aceh tahun 2019, jumlah pengunjung sebanyak 101.997 orang yaitu 90.666 pasien pengunjung di Poli dan 11.331 pasien rawat inap. Jumlah kunjungan rata-rata dalam dalam sebulan yaitu 8.500. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan beberapa pelanggan yang mengunjungi RSPUR, 5 (Lima) diantaranya mengatakan bahwa RSPUR sudah memiliki tatanan ruang yang bagus seperti (poli, pelayanan informasi umum, penunjuk arah ruangan, dll) sehingga memudahkan pengunjung untuk mengakses pengobatan dan layanan. Akan tetapi dari sisi kuantitas mengalami kekurangan seperti kursi roda, bed tidur, dan ruangan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pasien rujukan dan pasien yang datang langsung melalui UGD. Dari hasil laporan dan monitoring SIM (RSPUR) Banda Aceh tahun 2019 bahwa pasien harus menunggu 30 menit – 2 jam untuk memperoleh ruangan, dan UGD RSPUR menyediakan bed sementara sambil menunggu ruangan kosong. Sehingga peneliti berasumsi pelayanan akan menjadi kurang efektif dan pasien mencari rumah sakit lain untuk memperoleh jasa layanan yang lebih cepat. Oleh sebab itu penulis ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan (*reability, responssiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut; 1) Untuk menganalisis pengaruh reability (kehandalan) terhadap kepuasan pasien; 2) Untuk menganalisis pengaruh responssiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien; 3) Untuk menganalisis pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien; terhadap kepuasan pasien; 4) Untuk menganalisis pengaruh reability, responssiveness, assurance terhadap kepuasan pasien.

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap pengunjung pengguna layanan RSPUR Banda Aceh, penelitian ini dilaksanakan pada tanggal dari 2 - 20 Agustus 2020

**Desain Studi:** Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan rancangan penelitian *cross sectional* pendekatan kuantitatif. Dengan jumlah sampel 99 orang yaitu pasien yang mengunjungi RSPUR di ambil secara acak. Penelitian ini dilaksanakan di RSPUR Banda Aceh.

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari 16 item pertanyaan dan kepuasan pasien yang terdiri dari 5 item pertanyaan, dalam bentuk skala Likert, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

Hasil uji instrument pengumpulan data penelitian menunjukkan bahwa **r<sup>2</sup> hitung** (reability 0,842>0,361), (responsiveness 0,618>0,361), (assurance 0,601>0,361) dan cronbach alpha (0,966>0,80). Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, chi-square test dan Regresi Linier Berganda.

**Proses Pengumpulan Data:** dilaksanakan melalui tahapan dengan langkah-langkah sebagai berikut; 1) Tahap Pra Implementasi yaitu Pengurusan izin penelitian. Proses pengumpulan data penelitian dibantu oleh enumerator. Instrumen penelitian dilengkapi dengan penjelasan, informed consent dan pedoman pengisian; 2) Tahap pelaksanaan pengumpulan data sebagai berikut, a) Pengumpulan data dengan pengisian instrumen oleh responden dilakukan secara serentak sesuai waktu yang telah disepakati bersama, b) Penjelasan mengenai pelaksanaan penelitian kepada responden dilakukan secara langsung ketika bertemu dengan responden. Persetujuan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian dinyatakan dengan mencentang pilihan di instrumen.

**Analisis Data:** Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, *chi-square test* dan *Regresi Linier Berganda*. Jika nilai *p-value* (sig) >0,05 maka Ho diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen sebaliknya jika *p-value* (sig) <0,05 maka Ho ditolak, artinya terdapat

pengaruh yang bermakna antara variabel independen (reability, responsiveness, assurance) dan variabel dependen (Kepuasan pasien).

Analisis Multivariat dilakukan untuk mengetahui variabel independen mana yang menunjukkan paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Univariat

Karakteristik pasien di RSPUR Kota Banda Aceh.

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa, 55,6% pasien berjenis kelamin perempuan, 32,3% pasien berumur 29-39 tahun, 45,5% pasien berpendidikan SMA, 28,3% pasien berstatus pekerjaan lainnya, 39,4% pasien dengan tingkat pendapatan < 1.800.000, 54,5% pasien telah mengunjungi RSPUR < 3 kali, 60,6% pasien memperoleh informasi dari teman dan keluarga terkait RSPUR.

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden yang Mengunjungi**  
**Rumah Sakit Pertamadika Ummi Rosnawati (RSPUR) Banda Aceh (n=99)**

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	laki-laki	44	44,4
	Perempuan	55	55,6
2	Umur		
	< 17 tahun	8	8,1
	18-28 tahun	23	23,2
	29-39 tahun	32	32,3
	40-49	26	26,3
	<50 tahun	10	10,1
3	Pendidikan		
	SMA	45	45,5
	Diploma	32	32,3
	S1	22	22,2
4	Pekerjaan Responden		
	Pelajar/Mahasiswa	21	21,2
	Pegawai negeri	8	8,1
	Pegawai swasta	20	20,2
	Wiraswasta	22	22,2
	lain-lain	28	28,3
5	Tingkat Pendapatan		
	< 1.800.000	39	39,4
	1.800.000	26	26,3
	2.000.000	18	18,2
	4.000.000-5.000.000	14	14,1
	> 5.000.000	2	2,0
6	Jumlah Kunjungan responden		
	< 3 kali	54	54,5
	3-6 kali	22	22,2
	3-7 > 6 kali	23	23,2
7	Informasi yang di peroleh responden tentang RSPUR		

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit  
Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) Banda Aceh

Teman atau keluarga	60	60,6
Rekomendasi tempat bekerja	10	10,1
Iklan (media cetak)	4	4,0
Surat kabar	3	3,0
lain-lain	22	22,2

Sumber: data primer, Oktober 2020

### Analisis Bivariat

Kualitas Pelayanan di RSPUR Banda Aceh.

*Reability, responsiveness, assurance*, kepuasan pasien

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa 42.4 % responden menyatakan bahwa setuju terhadap kemampuan pelayanan petugas yang dapat dipercaya, 48.5 % responden menyatakan bahwa setuju terhadap pelayan RSPUR yang cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pasien, 44,4% responden menyatakan setuju terhadap kemampuan karyawan RSPUR dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien, 39,4% responden menyatakan bahwa karyawan RSPUR memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien, dan 44,4% responden menyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di RSPUR sudah memadai.

**Tabel 2**  
***Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* dan Kepuasan Pasien RSPUR Banda Aceh (n=99)**

No		X1.1		X1.2		X1.3		
1	Reliability	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	
		i	e	i	e	i	e	
		TS	10	10.1	14	14.1	13	13.1
		N	31	31.3	37	37.4	29	29.3
		S	42	42.4	33	33.3	40	40.4
		SS	16	16.2	15	15.2	17	17.2
2	Responsiveness	X1.1		X1.2		X1.3		
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	
		i	e	i	e	i	e	
		STS					1	1.0
		TS	11	11.1	10	10.1	7	7.1
		N	26	26.3	29	29.3	32	32.3
3	Assurance	X1.1		X1.2		X1.3		
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	
		i	e	i	e	i	e	
		STS	1	1.0			1	1.0
		TS	14	14.1	13	13.1	12	12.1
		N	32	32.3	32	32.3	26	26.3
		S	40	40.4	39	39.4	44	44.4
		SS	12	12.1	15	15.2	16	16.2

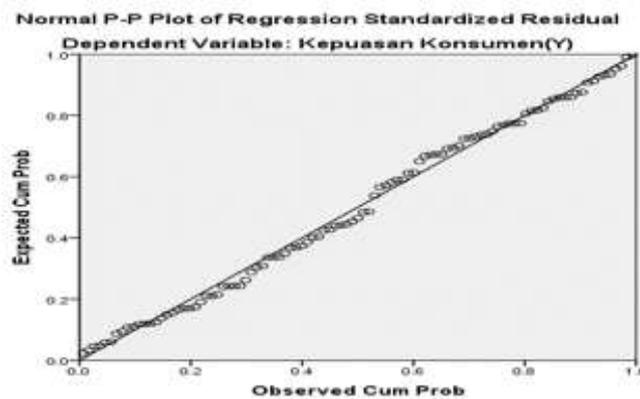
Sumber: data primer, Oktober 2021

**Analisis Multivariat**

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui analisa grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS 22. Dari gambar pola grafik dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal karena titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal (Gambar 1). Dengan demikian model regresi linear dalam hal ini layak untuk digunakan.



**Gambar 1**

**Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Hasil olah Data Penelitian tahun 2020

**Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Hasil pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**

**Uji Multikolinieritas Coefficients**

Model	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
1		
Kehandallan (X1)	.467	2.139
Daya Tanggap (X2)	.385	2.598
Jaminan (X3)	.369	2.709

Sumber: Hasil olah Data Penelitian tahun 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 3.3 menunjukkan tidak ada satupun variabel independen (realibility, responssiveness, assurance) memiliki nilai Tollerance kurang dari 0,1 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan tidak ada satu

variabel independent yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi masalah multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastistas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Glejser sebagaimana dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Uji Heteroskedastisitas Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.845	.631		2.923	.004
Kehandalan (X1)	.011	.070	.023	.154	.878
Daya Tanggap (X2)	-.082	.079	-.171	-1.029	.306
Jaminan (X3)	.027	.061	.073	.433	.666

Sumber: Hasil olah Data Penelitian tahun 2020

Dari tabel 4 hasil uji Glejser diperoleh bahwa tidak ada satupun variabel indenpenden yang signifikan secara statistik mempengaruhi nilai variabel dependen, yaitu nilai absolut  $U_t$  (Abs $U_t$ ). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi di atas tingkat kepercayaan 0.05. Jadi secara statistik model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

#### Pengujian Hipotesis

##### Uji Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa pengaruh kualitas pelayanan (realibility, responssiveness, assurance) terhadap kepuasan pasien RSPUR dapat di lihat pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Uji Secara Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	818.094	5	163.619	42.258	.000b
Residual	360.088	93	3.872		
Total	1178.182	98			

Sumber: Hasil olah Data Penelitian tahun 2020

Dari tabel 5 diperoleh nilai Fhitung sebesar 42,258. Dengan menggunakan confidence interval 95% ( $\alpha = 0.05$ ) maka dari tabel distribusi F diperoleh niai 2,31. Dengan demikian Fhitung  $42,258 > F_{tabel} 2,31$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variable kualitas pelayanan yaitu realibility (X1), responsiveness (X2),

assurance (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSPUR Banda Aceh.

Pada uji parsial terlihat nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ , hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang high significant. Variabel kualitas pelayanan (realibility, responssiveness, assurance) menunjukkan pengaruh yang sangat nyata terhadap kepuasan pasien di RSPUR Banda Aceh, atau semakin tinggi kualitas pelayanan dilakukan maka semakin meningkat kepuasan pasien.

### Uji Parsial

Uji pengaruh variabel realibility, responssiveness, dan assurance secara parsial dapat dilihat pada tabel 3.6. Diperoleh nilai thitung masing-masing variabel. Nilai thitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95 % atau  $\alpha = 0,05$ . Nilai ttabel pada df 99 dengan  $\alpha = 0,05$  adalah 1,66. Pengaruh parsial dari variabel realibility (X1) diperoleh dengan nilai thitung sebesar 2,247, dengan demikian thitung > ttabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa variabel realibility berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat [Wulandari & Agustini, \(2015\)](#) bahwa kehandalan (reliability) menghantarkan pelayanan fundamental tergantung pada kemampuan berbagai fungsi elemen. Elemen-elemen ini selain mencakup orang-orang yang menjalankan tugas pelayanan spesifik dalam rantai pelayanan dan sarana yang mendukung kinerja pelayanan, juga lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.

**Tabel 6**  
**Uji Secara Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.850	1.143		2.493	.014		
Kehandalan (X1)	.286	.127	.188	2.247	.027	.467	2.139
Daya Tanggap (X2)	.328	.144	.211	2.285	.025	.385	2.598
Jaminan (X3)	.248	.111	.211	2.236	.028	.369	2.709

Sumber: Hasil olah Data Penelitian tahun 2020

Pengaruh parsial dari variabel responsiveness (X2) diperoleh dengan nilai thitung sebesar 2,285, dengan demikian thitung > ttabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian semakin baik tindakan yang diberikan oleh karyawan terhadap pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSPUR. Hal ini disebabkan, tindakan yang diberikan karyawan merupakan

hal yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pasien. Demikian juga semakin baik tindakan karyawan tersebut akan mendukung dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Pengaruh signifikan variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Irawan, Deny & Edwin (2013), responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Pengaruh parsial dari variabel assurance ( $X_3$ ) diperoleh dengan nilai thitung sebesar 2,236, dengan demikian thitung > ttabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian semakin baik jaminan kepuasan pasien dalam pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSPUR. Hal ini disebabkan, karena pasien membutuhkan suatu jaminan bahwa keinginannya atau harapannya dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterimanya. Demikian juga semakin baik jaminan pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSPUR Banda Aceh.

Penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Irawan (2013), bahwa assurance berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staff dalam menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan kepada para pelanggan.

## **Pembahasan**

### **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSPUR Banda Aceh.**

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Secara parsial yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien (Y) adalah variabel daya tanggap ( $X_2$ ). Hal tersebut berdasarkan pada koefisien regresi tertinggi yaitu 0,211 dan nilai thitung terbesar yaitu 2,285 dan signifikansi sebesar 0,025 (sig < 0,05).

Berdasarkan pada koefisien regresi tertinggi yaitu 0,211 dan nilai thitung terbesar yaitu 2,285 dan signifikansi sebesar 0,025 (sig < 0,05) sedangkan variabel yang berpengaruh terkecil terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah variabel keandalan ( $X_1$ ) dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,188. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triantoro, Kurnia, & Suryoko (2015) mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu salah satunya daya

tanggap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [Pertiwi \(2010\)](#) dimana variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh realibility terhadap kepuasan pasien. Secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara realibility pada kepuasan pasien. Artinya kebijakan tentang realibility mempengaruhi kepuasan pasien pada RSPUR Banda Aceh.

Terdapat pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien. Secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara responsiveness dan kepuasan pasien. Artinya kebijakan tentang responsiveness mempengaruhi kepuasan pasien pada RSPUR Banda Aceh.

Terdapat pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien. Secara parsial bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara assurance pada kepuasan pasien. Artinya kebijakan tentang assurance mempengaruhi kepuasan pasien pada RSPUR Banda Aceh.

Dari hasil persamaan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien pada RSPUR Banda Aceh.

## BIBLIOGRAFI

- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135> [Google Scholar](#)
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 706. <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>
- Verma, P., Kumar, S., & Sharma, S. K. (2020). e-Healthcare service quality: consumer satisfaction and its association with demographic characteristics. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(6), 413–428. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2020-0030> [Google Scholar](#)
- Agarwal, I., & Gowda, K. R. (2020). Materials Today : Proceedings The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India. *Materials Today: Proceedings*,. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.06.557> [Google Scholar](#)
- Del, C. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction : An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. [Google Scholar](#)
- Cristian Hari Nugroho, Sunarsono, & Setyaningsih Sri Utami. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Makan SFA Steak and Restodi Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 16, No. 3: 364-371
- Geebren, Jabbar, A., & Luo, M. (2020). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114(May 2020), 106584. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584> [Google Scholar](#)
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56(May), 102139. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102139> [Google Scholar](#)
- Tombokan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan pasien pengguna taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado. 3(3), 552–561. [Google Scholar](#)
- Sudibyoy, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014. [Google Scholar](#)
- Hanaysha, & Jalal. (2016). Testing The Effects of Food Quality, Price Fairness and Phisical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry. *Journal of Asian Business Strategy*, Vol. 6, Issue.2: 31-40. [Google Scholar](#)

Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, & Putu Gede Sukaatmadja (2016) Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia [Google Scholar](#)

Saidani, B., dan Arifin S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Minat Beli Pada Ranch Market, Jurnal Riset Manajemen Sain Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1, pp. 1-22 [Google Scholar](#)

Marlyn, B.A. (2012). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Co-op Mart di Kota Kupang, Journal Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Jakarta: Universitas Terbuka

Gaspersz, V. (2012). Practical Management Excellence, Bogor : Vinchristo Publication

José Álvarez García, Encarnación González-Vázquez, María de la Cruz Del Río-Rama, and Amador Durán-Sánchez (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *Internasional Journal Of Evironmental Research and public health* [Google Scholar](#)

Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2.

---

**Copyright holder:**

Zulkifli Ibrahim (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

