

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Salah Satu Klinik Di Jakarta**

Herudini Subariyanti, FEB-Administrasi Bisnis UBSI  
*herudini.hdi@bsi.ac.id*

### **ABSTRACT**

*With the increasing standard of living then also increase the public demand of quality healthcare. Increasing the number of patients in a health authority is an important aspect to be done through the provision of optimum service. Because the optimum service can give satisfaction to the patient.*

*Quality of service is realized through the fulfillment of customer needs and desires as well as the accuracy of delivery in order to compensate or exceed customer expectations. The main factors affecting the quality of service are the two expected service (service expected customers) and perceived service (perception of the service). Customer Satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance (or outcome) he perceives as compared to his expectations.*

*Calculation of coefficient of determination between product quality to sales obtained result of  $KD=0,193$  or 19,3%. Where 19.3% is the percentage of influence between the quality of service to patient satisfaction, which means patient satisfaction is influenced by the amount of service quality of 19.3% and the rest influenced by other factors by 80.7%. The regression equation is  $Y = 17,391 + 0,210X$  where 17,391 stated that if service quality=0, then the patient satisfaction is 17,391 unit. And 0.210 states that each addition of 1 unit of service quality will increase the satisfaction of 0.210 units.*

*This shows the quality of service significantly affect patient satisfaction at the Clinic GETHealthy Citra 6 Jakarta.*

**Keywords:** *Quality of Service, Customer Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup Sumber Daya Manusia (SDM) di masa yang akan datang. Terdapat beberapa sarana pelayanan kesehatan yang disediakan untuk masyarakat seperti Puskesmas, Klinik atau Rumah Sakit. Saat ini masalah

kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi

pasien atau pelanggan selaku pengguna jasa kesehatan.

Sebagai lembaga kesehatan yang memiliki misi menyediakan layanan kesehatan terpadu, aman, bermutu, aman dan lengkap bagi masyarakat, klinik ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap klinik adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau pelanggan yang memuaskan, klinik ini dituntut lebih keras lagi untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja.

Pada penelitian ini penulis akan mengurai salah satu pelayanan jasa pada Klinik dimana perusahaan ini bergerak dibidang jasa dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian, penulis akan menguraikan apakah perusahaan ini telah menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien atau pelanggan sehingga dapat membuktikan puas atau ketidakpuasan pasien atas kualitas yang diberikan dengan memberikan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien Klinik. Meskipun ruang lingkup dalam penelitian ini hanya Klinik, tetapi sangat mempunyai

potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia (SDM), Manajemen Klinik dan Pelayanannya. Penulis melihat bahwa kualitas pelayanan di Klinik tersebut dan kepuasan pelanggan sangat penting dan harus diterapkan dalam upaya peningkatan menghilangkan komplain, loyalitas, kepuasan dan harapan klinik serta pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan pada salah satu Klinik di Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan pada salah satu Klinik di Jakarta?

## **BAHAN DAN METODE**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kualitas didefinisikan sebagai kadar, mutu, tingkat baik buruknya sesuatu (tentang barang dan sebagainya).

Menurut Tjiptono & Chandra (2012:74), Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Istilah nilai (*value*) seringkali digunakan untuk mengacu pada kualitas

relatif suatu produk dikaitkan dengan harga produk bersangkutan.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157), Kualitas bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan diartikan secara luas oleh masyarakat yang timbul dari persepsi masing-masing individu. Dalam persepsi ini pelayanan diartikan sebagai sikap menerima, memberi dan menjalankan keinginan guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti meladeni, menanggapi, menyambut tangan. Pelayanan merupakan cara melayani, cara membantu yang dibutuhkan pihak lain.

Menurut Poerdarminta dalam Hardiansyah (2011:10), secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal atau cara melayani, *Service* atau Jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2014:2) mendefinisikan: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat

tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Norma dalam Hardiansyah (2011:35), mengatakan bahwa “apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pengukuran kualitas pelayanan perlu diperhatikan dan diterapkan secara sungguh-sungguh dalam rangka memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan, telah dipaparkan

mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Reliability* (Reliabilitas)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Contohnya, dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan akurat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keinginan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Berkeaan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman luas.

4. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik,

mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkeaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representatif di bengkel.

Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas yang tinggi akan menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

Tjiptono & Chandra (2012:77) mengemukakan bahwa :

“Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan ada dua yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan pelanggan) dan *perceived service* (persepsi terhadap layanan).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana dan manajemen.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkan. Pelanggan mempunyai arti umum dan luas. Dalam hal ini pelanggan yang dimaksud yaitu pasien.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kepuasan berasal dari kata “puas” berarti merasa sangat lega karena terpenuhi keinginannya, merasa sangat senang karena terpenuhi hasratnya. Sehingga kepuasan diartikan sebagai kelegaan, kesenangan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016:204), Kata kepuasan (*satisfication*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Abdulah & Francis (2016:45) mengemukakan bahwa :

“Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitid pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan”.

### **Strategi Kepuasan Pelanggan**

Pada umumnya sebuah Perusahaan menerapkan strategi bisnis yang bersifat positif, membangun dan menguntungkan baik terhadap Perusahaan maupun Pelanggan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012:362), secara garis besar berdasarkan momen proses layanan strategi kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu strategi pra-pembelian, strategi saat pembelian dan paska-pembelian serta strategi berkesinambungan.

**Tabel 1. Strategi Kepuasan Pelanggan**

<b>Momen Proses Layanan</b>		
<b>Pra-Pembelian</b>	<b>Saat dan Paska-Pembelian</b>	<b>Berkesinambungan</b>
1. Strategi manajemen ekspetasi pelanggan	1. <i>After Marketing</i>	1. <i>Relationship marketing &amp; Management</i>
	2. Strategi Retensi Pelanggan	
	3. Strategi Penanganan komplain secara efektif	
	4. Strategi Pemulihan Pelayanan	2. <i>Superior Customer service</i>
		3. <i>Technology Infusion Strategy</i>

Sumber: Tjiptono (2012:362)

Tjiptono (2012:318), menguraikan prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Contohnya kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email*, *fax*, blog.

2. *Ghost Shopping/Mystery Shopping*

Salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang ‘menyamar’ sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.

3. *Lost Customer Analysis*

Menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.

4. Survei kepuasan pelanggan

Bisa dilakukan via pos, telepon, *email*, *website*, blog, maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei ini merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam pembuatan penelitian adalah metode observasi, metode wawancara, metode kuesioner dan metode studi dokumentasi.

### **Konsep Dasar Operasional dan Perhitungan**

#### **Uji Instrumen Penelitian**

Sebelum digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya mengenai indikator-indikator dalam dimensi-dimensi dan faktor-faktor yang dikembangkan dari konsep teoritik variabel, maka terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen yang digunakan (berupa angket atau kuesioner). Uji coba dilakukan pada populasi sasaran yang sebenarnya. Uji coba instrumen ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan regresi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden sebanyak 36

pasien, berikut hasil uji validitas dan reliabel dari kuesioner tersebut :

1. Uji validitas dan reliabelitas kualitas pelayanan (Variabel X)

**Tabel 2. Uji reliabilitas kualitas pelayanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,846	,848	30

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 2, dapat dijelaskan bahwa kuesioner variabel x (kualitas pelayanan) yang diisi oleh 36 responden dengan 30 pernyataan mengenai kualitas pelayanan dikatakan reliabel karena

memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,846 (sangat reliabel). Kualitas pelayanan dikatakan sangat reliabel karena memiliki nilai diatas nilai *Alpha* ( $r$ ) yaitu sebesar 0,810 (Hardiansyah, 2011:160).

**Tabel 3. Uji validitas kualitas pelayanan**

No	Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub> (5%)	Keputusan
1	X1	0,841	> 0,300	Valid
2	X2	0,839		Valid
3	X3	0,842		Valid
4	X4	0,841		Valid
5	X5	0,833		Valid
6	X6	0,844		Valid
7	X7	0,841		Valid
8	X8	0,844		Valid
9	X9	0,840		Valid
10	X10	0,842		Valid
11	X11	0,846		Valid
12	X12	0,846		Valid
13	X13	0,842		Valid
14	X14	0,836		Valid
15	X15	0,845		Valid
16	X16	0,843		Valid

17	X17	0,839	Valid
18	X18	0,845	Valid
19	X19	0,842	Valid
20	X20	0,843	Valid
21	X21	0,839	Valid
22	X22	0,845	Valid
23	X23	0,841	Valid
24	X24	0,841	Valid
25	X25	0,838	Valid
26	X26	0,844	Valid
27	X27	0,835	Valid
28	X28	0,839	Valid
29	X29	0,840	Valid
30	X30	0,845	Valid

Sumber : Hasil tabulasi diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Berdasarkan tabel 3, dapat dijelaskan bahwa kuesioner variabel x (kualitas pelayanan) yang diisi oleh 36 responden dengan 30 pernyataan mengenai kualitas pelayanan dikatakan valid. Dikatakan

valid karena mempunyai  $r_{hitung} > 0,300$  (Priyatno, 2009:119).

2. Uji Validitas dan reliabelitas kepuasan pasien (Variabel Y)

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,842	,844	10

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4, dapat dijelaskan bahwa kuesioner variabel x (kualitas pelayanan) yang diisi oleh 36 responden dengan 10 pernyataan mengenai kepuasan pasien dikatakan reliabel karena memiliki

nilai *Cronbach's Alpha* 0,842 (sangat reliabel). Kepuasan pasien dikatakan sangat reliabel karena memiliki nilai diatas nilai *Alpha* ( $r$ ) yaitu sebesar 0,810 (Hardiansyah, 2011:160).

**Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> (5%)	Keputusan
1	Y1	0,851	> 0,300	Valid
2	Y2	0,831		Valid
3	Y3	0,820		Valid
4	Y4	0,828		Valid
5	Y5	0,817		Valid
6	Y6	0,833		Valid
7	Y7	0,831		Valid
8	Y8	0,822		Valid
9	Y9	0,818		Valid
10	Y10	0,824		Valid

Sumber : Hasil tabulasi diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Berdasarkan tabel 5, dapat dijelaskan bahwa kuesioner variabel x (kualitas pelayanan) yang diisi oleh 36 responden dengan 10 pernyataan mengenai kepuasan pasien dikatakan valid. Dikatakan valid karena mempunyai  $r_{hitung} > 0,300$  (Priyatno, 2009:119).

**Analisis Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

**Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi pada model

regresi linear OLS agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga. Uji asumsi klasik pada regresi linear sederhana terdiri dari uji linieritas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji ini merupakan sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

**Tabel 6. Uji Normalitas**

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,083	36	,200*	,981	36	,783
Kepuasan Pasien	,120	36	,200*	,931	36	,026

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Ho : Data kualitas pelayanan berdistribusi normal

Ha : Data kualitas pelayanan tidak berdistribusi normal

Data output berdasarkan tabel 6, didapat nilai signifikan data kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,200 dengan kriteria pengujian signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,200 > 0,05$ ) berdistribusi normal.

## 2. Uji Linieritas

Uji Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antara variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya.

**Tabel 7. Uji Linieritas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	324,972	22	14,771	,726	,755
		Deviation from Linearity	113,975	1	113,975	5,598	,034
			210,997	21	10,047	,494	,928
Within Groups			264,667	13	20,359		
Total			589,639	35			

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika nilai sig. *Deviation from linearity*  $> 0,05$ , maka terdapat hubungan yang positif atau linier antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.
- Jika nilai sig. *Deviation from linearity*  $< 0,05$ , maka tidak terdapat hubungan yang positif atau linier antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai sig. *Deviation from linearity* sebesar 0,928 yaitu  $0,928 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier atau positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Salah Satu Klinik di Jakarta.

## 3. Uji Homogenitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui varian populasi data apakah antara dua kelompok atau lebih data memiliki varian yang sama atau berbeda. Uji ini

sebagai persyaratan dalam uji hipotesis, yaitu *Independent Samples T Test* dan *One Way ANOVA*. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikan

**Tabel 8. Uji Homogenitas**

**Test of Homogeneity of Variances**

Kualitas Pelayanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,758	7	25	,141

Sumber: Data Primer yang diolah

menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 8., dapat dilihat bahwa nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,141 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa varian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah sama. Maka hal ini telah memenuhi asumsi dasar homogenitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

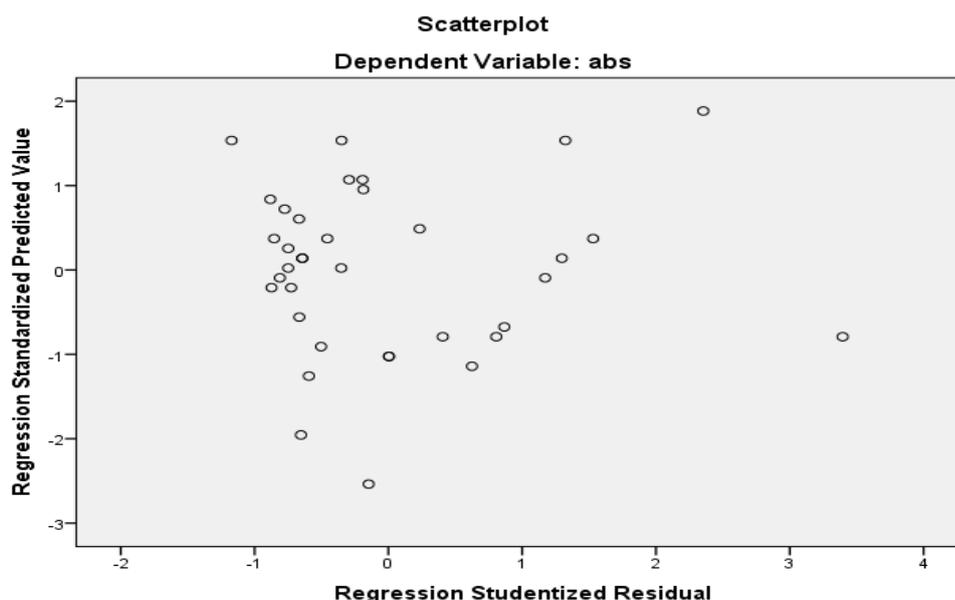
Heterokedastisitas adalah varian residuo yang tidak sama pada semua

lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok adalah sama.

pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar kriteria dalam pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan penentu apakah penelitian yang telah kita lakukan

berhasil atau lakukan berhasil atau sebaliknya. Dengan kriteria jika nilai Asymp. Sig < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan jika nilai Asymp. Sig > 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 10. Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	220,071 <sup>a</sup>	220	,486
Likelihood Ratio	125,761	220	1,000
Linear-by-Linear Association	6,765	1	,009
N of Valid Cases	36		

a. 253 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa pada kolom Asymp. Sig adalah 0,486 atau probabilitas di atas 0,05 (0,486 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Sehingga bisa disimpulkan bahwa Ho diterima atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti bisa saja kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang mendominasi seperti sugesti dokter yang diberikan kepada pasien dengan anggapan kualitas pelayanan tidak begitu diperhatikan, karena tujuan pasien adalah berobat dan segera lekas sembuh. Demikian bisa dikembangkan berbagai kemungkinan lainnya.

### Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mencari kuat atau tidaknya

hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan tingkat akurasi kekuatan korelasi atau

hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan (Sugiyono, 2009:183)

**Tabel 11. Uji Koefisien Korelasi**

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,440**
	Sig. (2-tailed)		,007
	N	36	36
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,440**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

$H_0$  : tidak ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

$H_a$  : ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel Korelasi di atas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi sebesar 0,440 dengan *P-value* 0,007. Dengan Jumlah data sebanyak 36, maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,05$  sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $0,440 > 0,361$ ).

Sedangkan koefisien *P-value* sebesar 0,007. Karena *P-value* lebih kecil dari 0,05 maka hal ini dinyatakan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,440. Maka

keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang memiliki hubungan cukup kuat atau sedang karena berada pada interval 0,400 – 0,599 (Sugiyono, 2009:257).

### Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisiensi Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangan variabel kualitas pelayanan (variabel X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Variabel Y) yang dinyatakan dalam presentase.

**Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,440 <sup>a</sup>	,193	,170	3,740

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan pada tabel 12, *model summary* diatas, dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,193 atau 19,3% yang artinya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pasien hanya sebesar 19,3% dan sisanya (100% - 19,3% = 80,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang sering disebut sebagai Epsilon.

### Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi digunakan digunakan untuk pembuktian besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Salah Satu Klinik di Jakarta hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 13. Uji F test**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113,975	1	113,975	8,147	,007 <sup>b</sup>
	Residual	475,664	34	13,990		
	Total	589,639	35			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Ho: tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien

Ha: ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel Anova diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,007 atau kurang dari 0,05 maka keputusannya adalah Ha diterima oleh

karena itu dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, hasilnya terdapat pada tabel 14 berikut ini :

**Tabel 14. Uji Persamaan Regresi**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,391	9,450		1,840	,074
	Kualitas Pelayanan	,210	,074	,440	2,854	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 14 nilai-nilai pada tabel tsb dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Sumber: Sugiyono (2009:260)

$$Y = 17,391 + 0,210X$$

Arti angka-angka pada persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 17,391 artinya jika tidak ada pemberian kualitas pelayanan yang dilakukan Salah Satu Klinik di Jakarta, maka kepuasan pasien akan sebesar 17,391.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,210 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,210. Koefisien bernilai positif atau reliabel artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis:

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 2,854 dengan signifikansi 0,007.  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel signifikansi  $0,05 / 2 = 0,025$  (karena pengujian 2 sisi) dengan derajat kebebasan  $df = n-2$  atau  $36-2=34$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  34 adalah sebesar 2,032 (Lampiran C.1).

Kriteria pengujian:

Jika  $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Berdasarkan signifikansi:

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Kesimpulan:

Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,854 > 2,032$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,007 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada salah satu Klinik di Jakarta.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kualitas pelayanan yang dimiliki salah satu Klinik di Jakarta dikatakan cukup baik dan efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan koefisien korelasi linear yaitu  $r = 0,440$ . Hal ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang memiliki hubungan cukup kuat atau sedang pada salah satu Klinik di Jakarta.

Angka R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,19 atau 19,3%. Hal ini berarti sumbangan kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pasien (variabel Y) adalah

sebesar 19,3%. Adapun sumbangan Epsilon sebesar  $100\% - 19,3\% = 80,7\%$  itu adalah faktor lain selain kualitas pelayanan (variabel X) yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel Y) pada Klinik GETHealthy Citra 6. Berdasarkan perhitungan Persamaan Regresi yang diperoleh adalah  $Y = 17,391 + 0,210X$ . Berarti koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,210 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,210. Koefisien bernilai reliabel artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,854 > 2,032$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,007 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada salah satu Klinik di Jakarta.

### **Saran-Saran**

Berdasarkan data hasil kuesioner variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada salah satu Klinik di Jakarta bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien, maka sebaiknya salah satu Klinik di Jakarta lebih memperhatikan tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan

yang segera, akurat dan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan uji koefisien determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diperoleh adalah sebesar 19,3% dan sebesar 80,7% dipengaruhi oleh faktor lain maka sebaiknya Klinik lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor lain tersebut dapat dilihat dari 2 sisi yaitu secara teoritis dan realita. Secara teoritis bisa berdasarkan pengetahuan dan wawasan petugas, profesionalisme petugas dalam melayani pasien, lokasi yang strategis, kelengkapan fasilitas kesehatan berupa sarana dan prasarana yang memadai, suasana klinik yang bersih dan nyaman, serta komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Secara realita bisa berdasarkan profil dokter, sugesti petugas medis terhadap pasien, khasiat obat dan harga yang terjangkau.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Priyatno, Duwi. 2009. 5 Jam Belajar Olah SPSS 17. Yogyakarta: ANDI.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang: Widya Karya.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.