

## ABSTRACT

This study aims to analyze the Quality of Service a positive and significant effect partially and simultaneously on BPJS Health Patient Hospital Mitra Kasih. The objects in this study are Tangible Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphatyy) and BPJS Health Patient Care in Mitra Kasih Hospital. Patient responses and perceptions to answer questions and hypotheses were tested by analyzing Validity Test, Reliability Test, T Test, F Test, Correlation Coefficient and Multiple Linear Regression Tests. Service Quality Research Results (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) showed a positive and significant effect score while Tangible did not have a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction, simultaneously BPJS patient satisfaction had a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction

Keywords : Services Quality (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty*) and Customes Satisfaction.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih. Objek pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphatyy) dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih. Respon pasien dan persepsi untuk menjawab pertanyaan dan hipotesanya diuji dengan analisa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T, Uji F, Koefisien Korelasi dan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) menunjukkan skor berpengaruh positif dan signifikan sedangkan Tangible tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien bpjs , secara simultan kepuasan pasien bpjs berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien bpjs.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) dan Kepuasan Pasien.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT, Maha Besar Allah, Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena anugerah rahmat dan nikmat yang diberikan-Nya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih” ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1), dan meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.

Selama penyelesaian skripsi ini peneliti menjalani berbagai kesulitan karena keterbatasan kemampuan pengetahuan dalam penyusunan skripsi. Peneliti menyadari tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bimbingan, saran, bantuan, dan dukungan moral dari berbagai pihak. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menciptakan karya tulis yang lebih baik lagi. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi kemajuan dunia pendidikan.

Bandung, Januari 2020

Peneliti,

Lasmi Yustira

NIM. 381643008

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Alhamdulillah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi” studi eksperimen pada Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan, bimbingan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan yang memungkinkan terselesaikannya skripsi ini,

Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Allah SWT berkat Rahmat dan Karunia-Nya serta Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh akan cahaya ilmu. Dan dapat peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibu Novi Rukhviyanti, S.T., M.Si. Selaku Dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kasih sayang, kesabaran, ketelitian kepada peneliti sehingga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT memberi balasan yang lebih baik dan semoga Allah SWT selalu menyanyangi dan melindungi beliau.
2. Bapak Dr. Chairuddin, Ir., M.M., M.T Selaku Ketua STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.

3. Bapak Evan Jaelani, S.T., M.M Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
4. Bapak Patah Herwanto, S.T., M.Kom Selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis Selama menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
6. Seluruh Staff Administrasi, BAAK, BAUKe, Perpustakaan, Kebersihan, Keamanan dan Karyawan STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
7. Bapak Rudi Sugiharsono beserta seluruh jajaran staff dan karyawan Rumah Sakit Mitra Kasih yang telah memberikan izin, bantuan dan semangat kepada peneliti dalam menjalani kegiatan penelitian dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayahanda Ibrahim dan Ibunda Ira Hendrayani yang selalu sabar dan memberikan begitu banyak dukungan, semangat, kasih sayang, bantuan moril dan materil serta tak pernah lelah berdoa untuk saya hingga hari ini. Semoga Allah SWT selalu meridhoi beliau serta menyanyanginya sebagaimana Ibu dan Bapakku senantiasa menyayangiku dari mulai dalam kandungan sampai akhir hayat.
9. Adik Saya Resti Anjani & Mochamad Febryansyah beserta keluarga besar tercinta yang senantiasa selalu memberi dukungan dan doa.
10. Ardina Rafiq, Ira Rahmawati, Feby Sofiyanti, Shally Dwivitari dan Silvia Sudirman sahabat dekat yang telah memberikan dukungan moril, semangat dan do'a nya.

11. Teman satu angkatan (Deden Deni Ari Sukandar, Santi Agustina, Santi Susanti, Siti Romlah, Sarah Sartika, Olivia Saputri, Putri Hakiki, Noviyanti Iriyanto, dan Yoga Fitrah) atas waktu, pengalaman dan kebersamaan selama menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak mungkin disebutkan satu demi satu pada ruang yang terbatas ini, atas partisipasi dan kontribusi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Robbal ‘Alamin.

Bandung, Januari 2020

Peneliti,

Lasmi Yustira

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Aspek Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis.....	11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayana .....	16
2.1.2 Karakteristik Jasa Pelayanan .....	20
2.1.3 Syarat Pokok Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pasien.....	22
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pasien .....	23
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	25

2.1.6	Aspek-aspek Kepuasan Pasien .....	25
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	27
2.3	Model Analisis Hipotesis .....	30
2.3.1	Kerangka Teoritis .....	30
2.3.2	Hipotesis Penelitian .....	31

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	32
3.2	Lokasi Penelitian .....	32
3.3	Metode Penelitian .....	33
3.3.1	Unit Analisis .....	34
3.3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.3.2.1	Populasi .....	34
3.3.2.2	Sampel .....	35
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Sampel .....	35
3.3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.4.1	Sumber Data .....	37
3.3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.5	Operasionalisasi Variabel .....	38
3.3.6	Instrumen Penelitian .....	44
3.3.7	Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	44
3.3.7.1	Uji Validitas .....	45
3.3.7.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.3.8	Teknis Analisis Data .....	46
3.3.8.1	Analisis Deskriptif .....	46
3.3.8.2	Rentang Skala .....	46
3.3.9	Mean dan Standar Deviasi .....	48
3.3.10	Korelasi Antar Variabel .....	48
3.4	Pengujian Hipotesis .....	50
3.4.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	50

3.4.1 Uji F atau Uji Simultan .....	51
3.4.2 Uji T atau Uji Parsial .....	51
3.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

4.1 Profil Responden .....	53
4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2 Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran .....	55
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.3.1 Uji Validitas .....	55
4.3.2 Uji Realibitas .....	59
4.4 Tanggapan Responden .....	59
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	60
4.4.1.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan... ..	63
a. Tanggapan Responden terhadap Tangible .....	63
b. Tanggapan Responden terhadap Variabel Reliability ....	69
c. Tanggapan Reponden terhadap Variabel Responsiveness.....	74
d. Tanggapan Reponden terhadap Variabel Assurance .....	79
e. Tanggapan Reponden terhadap Variabel Emphaty .....	83
4.4.1.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien .....	89
4.4.2 Rata – rata dan Standar Deviasi.....	93
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	95
4.4.4 Korelasi antar Variabel .....	97
4.5 Pengujian Hipotesis .....	99
4.5.1 Uji Parsial (Uji T) .....	100
4.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	103
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	104

4.6	Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan .....	104
4.6.1	Pembahasan .....	104
4.6.2	Implikasi .....	106
4.6.2.1	Implikasi Teoritis.....	106
4.6.2.2	Implikasi Praktis.....	106
4.6.3	Keterbatasan .....	106

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	108
5.2	Saran .....	110
5.2.1	Saran Teoritis.....	110
5.2.2	Saran Praktis .....	111

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
-----------------------------	------------

<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>116</b>
------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pasien Rumah Sakit .....	7
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> .....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> .....	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i> .....	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4.10	Kriteria Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.11	Kriteria Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien .....	62
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Petugas yang melayani pasien berpenampilan rapih .....	63
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman.....	64
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Proses pelayanan terhadap pasien diberikan kemudahan.....	65
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik .....	66
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan .....	67
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan menggunakan alat bantu agar lebih efisien.....	68
Tabel 4.18	Resume Skor Variabel <i>Tangible</i> .....	69
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani pasien dengan cepat.....	70
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Rumah Sakit Mitra Kasih	

memiliki standar pelayanan yang jelas .....	71
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik.....	72
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik .....	73
Tabel 4.23 Resume Skor Variabel <i>Reliability</i> . .....	74
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	75
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan tepat. ....	76
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat.....	77
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih menangani keluhan pasien.....	78
Tabel 4.28 Resume Skor Variabel <i>Responsiveness</i> .....	79
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih ..	80
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih.....	81
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih.....	82
Tabel 4.32 Resume Skor Variabel <i>Assurance</i> .....	83
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih mendahulukan kepentingan pasien .....	84
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah.....	85
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani Pasien Rumah	

Sakit Mitra Kasih dengan sikap sopan santun .....	86
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)..	87
Tabel 4.37 Resume Skor Variabel <i>Emphaty</i> .....	88
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Mengenai Pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih .....	89
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Mengenai Mutu layanan yang diberikan petugas membuat pasien merasa nyaman .....	90
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Mengenai Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih merasa puas terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia .....	91
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan dengan baik..	92
Tabel 4.42 Resume Skor Variabel Kepuasan Pasien .....	93
Tabel 4.43 Rata-rata dan Standar Deviasi .....	94
Tabel 4.44 Uji Regresi Linier Bergandar .....	95
Tabel 4.45 Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien .....	97
Tabel 4.46 Uji T atau Uji Parsial .....	100
Tabel 4.47 Uji F atau Uji Simultan .....	103
Tabel 4.48 Koefisien Determinasi .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis .....	30
------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotong-royongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas. Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan

program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin

hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini.

Menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien

(Jacobalis, S. 1995: 77).

Dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan rumah sakit yang di berikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan. Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan dari pasien melalui umpan balik yang di berikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2005) dimensi

kualitas yang dimaksud adalah realibility (Keandalan), responsiveness (Daya Tanggap), assurance (Jaminan) , emphaty (Empati) dan tangible (Bukti fisik).

Ada beberapa kasus yang dapat kita temukan seperti sering sekali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan media karena urusan birokrasi, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit. Bahkan ada jiwa pasien yang seharusnya dapat tertolong menjadi melayang sia-sia karena keterlambatan penanganan akibat birokrasi yang harus dipenuhi pasien atau keluarga pasien, biasanya hal ini terjadi bagi pasien yang menggunakan layanan berobat gratis seperti Jamkesmas, Jamkesda, Akses, maupun layanan gratis lainnya.

Salah satu rumah sakit umum yang memberikan pelayanan kesehatan BPJS di Rumah sakit Mitra Kasih Cimahi merupakan salah satu rumah sakit milik umum yang juga berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat disekitar wilayah Cimahi. Salah satu kegiatan yang banyak dihadapi pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi adalah pelayanan administrasi yaitu dalam pengurusan berkas-berkas administrasi, misalnya pengurusan kartu berobat, registrasi rawat inap, dan pengurusan pengurusan berkas yang berhubungan dengan program-program di bidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas, Akses dan sebagainya adapun eseperti pasien yang merasa antrian bagi pasien Bpjs yang terbilang panjang dan memakan waktu. Selain itu sering kali pasien BPJS kehabisan tempat untuk rawat inap, lalu juga menyangkut keluhan tentang pembatasan kuota yang di terapkan bagi pasien yang akan menjalani pemeriksaan di rumah sakit . Petugas dari Rumah sakit Mitra Kasih

Cimahi ini dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai keinginan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi yang memuaskan sehingga membuat masyarakat Cimahi mempercayai pengobatan di Rumah sakit Mitra Kasih ini, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mitra Kasih diperlukan perbaikan terhadap mutu rumah sakit baik dari layanan administrasi maupun medis memang benar-benar mutlak dibutuhkan. Bukan saja karena banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik dari segi mutu, kemudahan prosedur administrasi, tarif, dan juga sifat baik dari aparatur mencakup integritas moral serta profesionalisme intelektual. Kualitas intelektual tanpa diimbangi integritas akan dapat mengarah kepada rekayasa yang tidak dilandasi moral. Sementara integritas saja tanpa profesionalisme bisa menyimpang ke luar dari jalur jalur hukum.

Akan tetapi latar belakang ekonomi dan status sosial tidak boleh menjadi pembeda dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peserta BPJS-pun seharusnya bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang prima dari rumah sakit. Setiap rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa memandang cara pasien membayar.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah di rawat di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi selama 2019.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi**

<b>Keterangan</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Naik/Turun</b>
Rawat inap	1.966	1.914	(-) 3.20%
Rawat jalan	2.283	2.226	(-) 3.15 %
Jumlah	4.249	4.140	(-) 3.17%

*Sumber Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi, 2019*

Berdasarkan data kunjungan pasien dan penerimaan rata-rata perbulan pada bulan januari sampai desember 2019, terjadi penurunan kira-kira 3-5% di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hartini (2014), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Analisis Stimulan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode penyebaran kuisisioner. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2004), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Aisyiyah Malang. Alat analisis yaitu Analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Restiani (2008), dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Paisein Di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang (Studi Empiris Pada Perawat Pasien Askeskin Di IRNA II). Alat analisis yaitu Analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode penyebaran kuisioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Rusmiati (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Tehnik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dari hasil penelotian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Defa Septia (2017). dengan judul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Kelayanan bpjs Kesehatan (studi kasus di rumah sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung dengan menggunakan metode servqual meliputi tangible, reability,

responsiveness, assurance, dan empathy masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki

Dari uraian latar belakang di atas, berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RUMAH SAKIT MITRA KASIH CIMAHU”**.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dengan melihat hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang yang telah di paparkan di atas maka penulis ingin mengetahui hal-hal yang berkaitannya dengan pelayanan yang di berikan RS Mitra Kasih Cimahi terhadap pasien atau pelanggan oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) pasien BPJS menurut tanggapan responden di RS Mitra Kasih Cimahi?
2. Bagaimana persepsi Kepuasan Pasien BPJS menurut tanggapan responden di RS Mitra Kasih Cimahi?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS secara parsial di RS Mitra Kasih Cimahi?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility,*

*responsiveness, assurance, empathy*) positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS secara simultan di RS Mitra Kasih Cimahi?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) pasien BPJS menurut tanggapan responden di RS Mitra Kasih Cimahi.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Kepuasan Pasien BPJS menurut tanggapan responden di RS Mitra Kasih Cimahi.
3. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS secara parsial di RS Mitra Kasih Cimahi.
4. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS secara simultan di RS Mitra Kasih Cimahi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Secara terperinci, manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai dokumentasi dalam upaya pengembangan keilmuan dan sebagai tambahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan bagaimana dan seberapa besar kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak :

#### **1. Untuk peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pada bidang ilmu pemasaran, khususnya masalah yang diteliti, yaitu Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.

#### **2. Untuk RS Mitra Kasih**

Untuk dapat mengetahui pengaruh tingkat kualitas layanan yang dimiliki perusahaan dalam melakukan pelayanan kepada pasien dan untuk melakukan perbaikan kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan pasien.

### 3. Untuk STIE STAN-Indonesia Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut sebagai bahan tambahan referensi terutama bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan dan kepuasan konsumen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Pada tinjauan pustaka ini akan disampaikan beberapa kajian pustaka mengenai Kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*, dan Kepuasan Pasien.

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007) . Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan di persepsikan dengan baik dan berkualitas sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Menurut Zeithaml definisi kualitas pelayanan

adalah *Service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception.*

(zeithhaml,Parasuraman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) Artinya kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

### **2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut zeithhaml,Parasuraman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administari ruang tunggu,tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f Pengguna alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan

pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a Kecermatan petugas dalam melayani
- b Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsivess* (ketanggapan) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- a Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- c Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan

5. *Emphaty* (empatia) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai

terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b Petugas melayani dengan sikap ramah
- c Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### **2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dan Bitner kualitas layanan adalah ketidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: “tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy”. Bukti fisik yang disajikan membuat pelanggan puas, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien menambah kepuasan pelanggan, kehandalan dalam melayani pasien sampai ke tempat tujuan dengan tepat, jaminan keamanan serta kenyamanan yang diberikan menjadikan pasien puas , dan empati dengan kebutuhan pasien terpenuhi.

#### **1. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien**

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium ataupun diraba. Maka aspek wujud fisik menjadi bagian penting sebagai alat ukur dari pelayanan. Pada saat yang bersamaan, aspek bukti fisik mempengaruhi harapan pasien, karena bukti fisik yang baik maka harapan pasien akan lebih tinggi. Oleh karena itu, pihak Rumah sakit harus memberikan bukti

nyata. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah wujud fisik yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien dengan bukti fisik maka kepuasannya akan meningkat dan menciptakan rasa loyal. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

## 2. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien

Menurut Zeithaml. Et al (2006) Kehandalan adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan<sup>38</sup>. Pelayanan rumah sakit sebagai jasa pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan akurat serta memberikan informasi yang tepat kepada konsumen. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

## 3. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

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 <sup>39</sup>. Daya tanggap pada penelitian ini merupakan kesigapan para karyawan rumah sakit dalam melayani pasien dan menanggapi

respon permintaan para pasien. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

#### 4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Penampilan dan keramahan karyawan rumah sakit yang menimbulkan rasa percaya dari pasien menjadi tolak ukur pasien memilih dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Membuat pasien merasa nyaman dan aman ketika menggunakan jasa rumah sakit juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

## 5. Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Pasien

Emphaty merupakan kepedulian yang mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien dengan cara mendengarkan kemudian memberi perhatian kepada tiap-tiap pasien. Dengan kata lain empati yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, serta adanya komunikasi yang baik antara penyedia jasa dengan pasien. Terciptanya komunikasi yang baik dari karyawan kepada pasien. Karyawan yang peduli dengan keselamatan pasien berpengaruh dengan rasa puas dengan layanan yang diberikan. Pasien akan merasa senang dan nyaman dengan layanan di rumah sakit. Hubungan empati dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dengan demikian penelitian akan dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Empati yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan

semakin rendah. Penelitian akan dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

### **2.1.2 Karakteristik Jasa Pelayanan**

Meskipun terjadi beberapa perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan secara terus menerus perbedaan tersebut akan mengganggu, beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut memberikan jawaban yang lebih mantap mengenai pengertian jasa pelayanan. Karakteristik jasa tersebut adalah:

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat di sentuh atau tidak dapat di raba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi, meja dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataanya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat di raba. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan atau biro travel dan tidak terdapat pada pesawat terbang maupun kursi, meja dan peralatan makan, bukan terletak pada tempat tidur di rumah sakit, tetapi pada nilai. Oleh karna itu jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami di sediakan.
2. Tidak dapat di simpan (*inability to inventory*). Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat di simpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa

tukang potong rambut, maka apabila pemotong rambut telah dilakukan tidak dapat sebagaimana di simpan untuk besok. Ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya di lanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap dihitung menginap dua hari.

3. Produksi dan konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi. Misalnya tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.
4. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha bidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.
5. Sangat di pengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi. Sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak di pengaruhi oleh peraturan dan perundang-undangan pemerintah, dan teknologi computer dengan kasus mellinum bug pada abad dua satu.

Karakteristik jasa pelayanan tersebut di atas akan menentukan definisi kualitas jasa pelayanan dan model kualitas jasa pelayanan. Mendefinisikan kualitas jasa pelayanan membutuhkan pengetahuan dari beberapa disiplin ilmu seperti: pemasaran, psikologi, dan strategi bisnis.

### **2.1.3 Syarat Pokok Kualitas Pelayanan**

Syarat-syarat utama yang perlu dipenuhi menurut Rhenald Kasali (2000 : 65) sebagai berikut :

1. Penempatan karyawan yang tepat dan sesuai

Penempatan karyawan sesuai posisi atau jabatan akan dapat diwujudkan dengan memulai dari perekrutan karyawan, di mana karyawan yang direkrut harus disesuaikan (*match*) antara jabatan yang akan diduduki dengan latar belakang pendidikan, keterampilan dan keahlian.

2. Kualitas sumber daya manusia yang handal

Perusahaan harus melakukan kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia dengan cara pemberian pendidikan dan pelatihan agar karyawan mendapatkan tambahan pengetahuan terutama pengetahuan yang disesuaikan dengan posisi atau jabatan yang diembannya agar karyawan bersangkutan dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik.

3. Sistem dan prosedur pelayanan yang jelas

Setelah masalah unsur manusia yang utama, maka kualitas pelayanan juga sangat ditentukan dengan adanya sistem dan prosedur pelayanan yang jelas. Artinya perusahaan harus menetapkan satu sistem dan prosedur yang sifatnya permanen tentang pelaksanaan pelayanan agar karyawan mengacu pada sistem dan prosedur tersebut.

4. Pelaksanaan pengawasan yang baik

Pelaksanaan pengawasan terhadap semua pihak yang terlibat dalam aktifitas pelaksanaan pelayanan harus dilaksanakan secara baik agar apa yang telah direncanakan sesuai dengan yang dilaksanakan.

#### **2.1.4 Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetaapkan standar mutu pelayanan yang di kehendaki (Hafizurachman, 2004:8). Zeithaml, Bitner & Gremler (2006), juga menyatakan bahwa “satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment”. Artinya, kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi. Menurut Pohan (2007:144-154) Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan.

##### **2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144-154) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
  - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat

dibutuhkan.

- b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
  - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
    - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien
    - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan
  3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
    - a. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
    - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
    - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
    - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis. Sejauh mana tingkat kesulitan.
  4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan
    - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
    - b. Sistem perjanjian, termasuk menungu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel,

mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.

- c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

### **2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

### **2.1.6 Aspek-aspek Kepuasan Pasien**

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
3. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati; 2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik pofesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood (dalam Hajinezhad; 2007), aspek kepuasan pasien yaitu:

1. Teknik pelayanan profesional
2. Kepercayaan
3. Pendidikan pasien

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika.

## **2.2 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartini (2014), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Analisis Stimulan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode penyebaran kuisisioner. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi reliability (X1),

responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangibility (X5), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel empathy (X4).

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2004), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Aisyiyah Malang. Alat analisis yaitu Analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode penyebaran kuisioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa pelayanan penanganan keluhan yang terdiri dari variabel empati (X1), kecepatan (X2), kewajaran (X3), dan kemudahan (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan dari keempat variabel dalam pelayanan penanganan keluhan yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel kecepatan (X2) hal ini disebabkan karena kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan ditangani secara cepat, maka ada kemungkinan besar bahwa pelanggan akan menjadi puas. Pelanggan yang puas dengan penanganan keluhan suatu perusahaan akan menjadi pelanggan yang loyal atau pelanggan abadi perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Restiani (2008), dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang (Studi Empiris Pada Perawat Pasien Askeskin Di IRNA II). Alat analisis yaitu Analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier

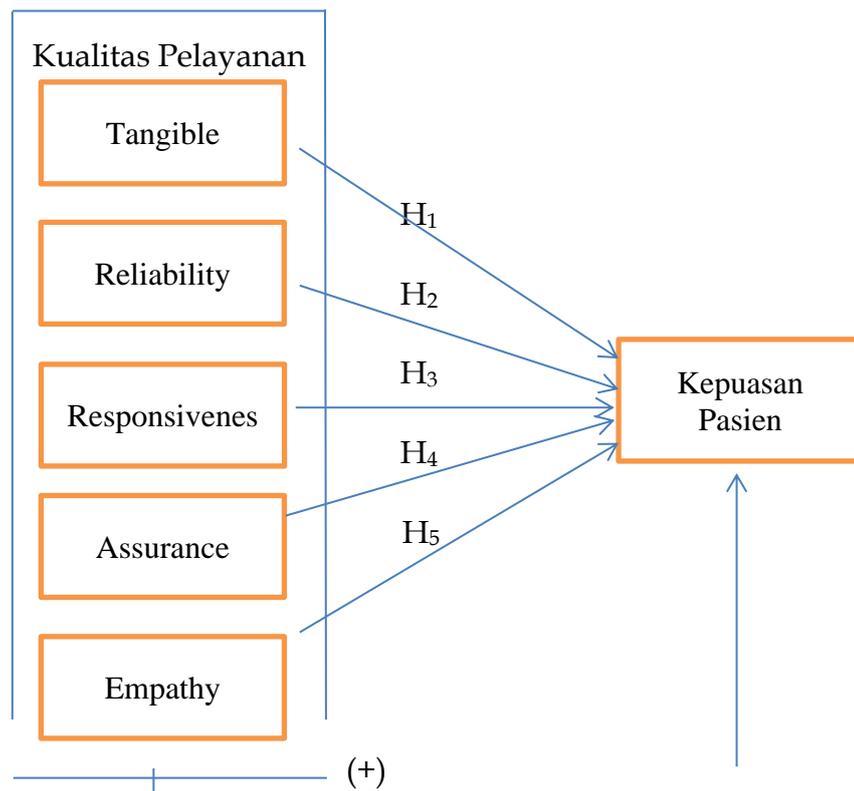
berganda. Menggunakan metode penyebaran kuisioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Keandalan (X1), Bukti langsung (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan dari kelima variabel dalam kualitas pelayanan yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel Empati (X5).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rusmiati (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Teknik analisis yang dilakukan adalah regresi linier berganda, dengan pengujian hipotesis uji T (secara parsial) dan uji F (secara simultan). Dari hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## 2.3 Metode Analisis dan Hipotesis

### 2.3.1 Kerangka Teoritis

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat di gambarkan kerangka pemikiran mengenai hubungan antara variable independen Kualitas Pelayanan dan variabel dependen Kepuasan Pasien.



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

### **2.3.2 Hipotesis Penelitian**

Sesuai dengan permasalahannya, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Tangible (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- H2 : Reliability (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- H3 : Responsiveness (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- H4 : Assurance (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- H5 : Emphaty (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)
- H6 : Tangible (X1), Reliability (2), Responsiveness (X3), Assurance (X4)

dan Emphaty (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Objek penelitian adalah objek yang diteliti dan dianalisis. Objek penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) dan Kepuasan Pasien. Dalam melakukan penelitian diharuskan untuk mengetahui proses dan langkah-langkah yang akan diteliti baik dari variabel, penentuan jenis dan sumber data ataupun metode pengumpulan data survei peneliti yang dilakukan oleh penulis yang bersifat deksriptif

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Nama Perusahaan : RS. Mitra Kasih

Alamat Rumah Sakit : Jl. Jend. H. Amir Machmud No.341, Cigugur Tengah,  
Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40522

Lokasi penelitian ini di pilih karena dianggap sebagai tempat yang tepat bagi

peneliti untuk memperoleh data serta efisiensi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*). Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*) adalah metode yang di gunakan untuk mendapat data dari tempat tertentu yang sifatnya alamiah (bukan buatan) namun dengan melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan observasi, wawancara, kuesioner, test terstruktur dan sebagainya. Objek penelitian dengan metode survei eksplanasi (*explanatory survey*) adalah untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Pada jenis penelitian ini, terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih, untuk dapat mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel disebabkan/dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Berikut metode lain yang ditambahkan dalam penelitian ini yaitu dengan

metode deskriptif dan metode asosiatif/verifikatif. Menurut sugiyono (2013:7) “Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”. Metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi menurut Sugiyono, (2017). Dengan metode deskriptif dapat diselidiki fenomena atau kunci permasalahan dari penelitian tersebut.

Metode asosiatif menurut Sugiyono (2014:55) adalah sebagai berikut: “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”.

### **3.3.1 Unit Analisis**

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, penelitian dilakukan untuk mencari hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Maka unit analisis dalam penelitian ini adalah individu yaitu Pasien BPJS yang berkunjung (berobat) ke RS Mitra Kasih.

### **3.3.2 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiono (2014) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek, yang memiliki kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Mitra Kasih.

### **3.3.2.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2017) definisi dari sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Pengukuran sampel merupakan langkah untuk menentukan sampel yang diambil untuk melaksanakan penelitian. Besarnya sampel bisa dilakukan secara statistik maupun secara estimasi penelitian tanpa melupakan sifat representatifnya dalam artian sampel tersebut harus mencerminkan sifat dari populasinya. Hal yang diperoleh dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2017).

### **3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling*. Menurut sugiono (2009:85), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang dengan orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam menetapkan jumlah anggota sampel, penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu ukuran populasi berdasarkan rata-rata kunjungan Pasien bpjs Rs

Mitra Kasih.

Berikut adalah teknik pengambilan sampel pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Mitra Kasih menggunakan rumus teknik Slovin yang sudah diketahui dalam Siregar (2013: 34) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Banyaknya unit sample

N = Banyaknya Populasi

e = Taraf Nyata (0,10)

1 = Bilangan Konstanta

Pada Penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi yang berdasarkan jumlah pasien BPJS tahun 2019 di Rumah Sakit Mitra Kasih sebanyak 4140 jiwa.

Berikut adalah perhitungan sampel:

$$N = 4140$$

Populasi 4140 BPJS tahun 2016 di Rumah Sakit Mitra Kasih

e = Ditetapkan 0,1 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar

10%

1 = Bilangan Konstanta

Demikian dapat diketahui besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{4140}{(4140) \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{41.40}{41,4 + 1}$$

$$n = \frac{4140}{42,4}$$

n = 97,6 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang diteliti pada pengambilan sampel sebanyak 100 orang untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Mitra Kasih.

### **3.3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.4.1 Sumber Data**

Sumber Data dalam penelitian ini adalah Data Primer. Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2009:137).

#### **3.3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung

dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung di lokasi penelitian pada Pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Kasih.

## 2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pimpinan dan para pegawai, untuk mengetahui apapun yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.

## 3. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden sebagai penjawab yang berhubungan dengan variabel-variabel yang akan diajukan atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu pernyataan yang dibuat tidak diperlukan penjelasan lebih lanjut sehingga responden hanya memilih alternatif jawaban dengan membubuhkan tanda Check List (  $\checkmark$  ) pada setiap jawaban.

### **3.3.5 Operasionalisasi Variabel**

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang

sama. Dengan demikian ia dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:38). Dalam penelitian itu terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependent.

Menurut Sugiyono (2017) pengertian variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terkait). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau independen adalah Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variable yang dipengaruhi variable Independent.

Menurut Sugiyono (2017), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat atau dependent adalah Kepuasan Pasien.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Definisi</b>	<b>Variabel</b>	<b>Konsep variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>	<b>Item</b>
<p>kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidaksuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. (zeithhaml,Parasuraman &amp; berry (dalam Hardiansyah 2011:46)</p>	<p><i>Tangible</i> (zeithhaml,Parasuraman &amp; berry (dalam Hardiansyah 2011:46)</p>	<p>kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administari ruang tunggu,tempat informasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</li> <li>6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>	Ordinal	1-6
	<p><i>Realibility</i> (zeithhaml,Parasuraman &amp; berry (dalam Hardiansyah 2011:46)</p>	<p>kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Kecermatan petugas dalam melayani</li> <li>8. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>9. Kemampuan</li> </ol>	Ordinal	7-10

			petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 10. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan		
	<i>Responsivess</i> (zeithhaml, Parasuraman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46)	kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.	11. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 12. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 13. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 14. Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 15. Semua keluhan pelanggan direspon	Ordinal	11-15

			oleh petugas		
	<i>Assurance</i> (zeithhaml,Parasuraman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46)	kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	16. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 17. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 18. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 19. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan	Ordinal	16-19
	<i>Emphaty</i> (zeithhaml,Parasuraman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46)	sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.	20. Mendahulukan kepentingan pelanggan 21. Petugas melayani dengan sikap ramah 22. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 23. Petugas melayani dengan tidak diskrimina	Ordinal	20-24

			tif (membeda- bedakan) 24. Petugas melayani dan mengharga i setiap pelanggan		
Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan. Pohan (2007:144-154)	Kepuasan Pasien Pohan (2007:144-154)		25. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan 26. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. 27. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. 28. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.	Ordinal	25-28

### 3.3.6 Instrumen Penelitian

(Sugiyono, 2017) Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang di teliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang di teliti.

Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka kuesioner yang disebar, diolah dan masing-masing jawaban diberi bobot dengan menggunakan skala Likert (Lima Skala), dimana skala Likert merupakan metode pengukuran sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang yang berisi pertanyaan setuju atau tidak setuju responden terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu (Sugiyono, 2017:93).

Instrumen pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap anggota sampel yang di wakili oleh setiap skor seperti instrumen berikut :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. Cukup = Ragu-ragu
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

### **3.3.7 Pengujian sikap instrument pengukuran**

Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala (Sugiyono, 2012:92). Kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data, juga perlunya di uji validitas dan reliabilitasnya. Secara langsung kualitas data sangat menentukan kualitas penelitian. Berikut penjelasan

masing-masing pengujian tersebut yaitu :

### **3.3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011:121) Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Lalu dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh Sugiyono (2011:126) yaitu:

- Jika  $r$  positif, serta  $r \geq 0,300$  maka item pernyataan tersebut valid
- Jika  $r$  tidak positif, serta  $r \leq 0,300$  maka item pernyataan tersebut tidak valid

### **3.3.7.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah keandalan suatu instrument menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (error free), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (point) dalam instrument (Suharso, 2012, p. 106). Keandalan (konsistensi ukuran) internal merupakan indikasi homogenitas item atau titik suatu instrument (kuesioner), dimana setiap item atau titik dalam kuesioner harus mampu menjadi suatu kesatuan pengukuran konsep. Cara pengujiannya adalah dengan menguji apakah item atau himpunan bagian item dari instrument yang digunakan memiliki hasil pengukuran berkorelasi tinggi. Konsistensi internal dapat diuji melalui keandalan antar-item dan uji keandalan belah dua. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alfa cronbach), dimana secara

umum yang dianggap reliabel (andal) apabila nilai alfa cronbach  $> 0,6$ .

### **3.3.8 Teknik Analisis Data**

#### **3.3.8.1 Metode Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2014:22) mendefinisikan metode deskriptif sebagai berikut:

**“Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.**

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa penelitian menggunakan metode deskriptif untuk mendapatkan tujuan, jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Kotler (2003 ; p.122) yaitu penelitian yang bertujuan menguji (mengetes) hipotesis tentang hubungan sebab dan akibat. Penulis menggunakan metode eksplanatori kausal untuk menjelaskan hubungan pengaruh antar variabel sehingga mendapatkan informasi spesifik mengenai dampak kepuasan bagi pasien bpjs di RS Mitra Kasih Cimahi.

#### **3.3.8.2 Rentang Skala**

Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai atau skor variabel penelitian masuk ke dalam 5 (lima) kategori yaitu :

1. Sangat Rendah / Sangat Tidak Puas/ Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik
2. Rendah / Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik

3. Sedang / Cukup / Netral
4. Tinggi / Puas / Setuju / Baik
5. Sangat Tinggi / Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik

Analisis deskriptif selanjutnya didasarkan pada skala penilaian yang dicari dengan cara menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus rentang skala (Umar, 2014:164) sebagai berikut :

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana :

- $Rs$  = Rentang skala
- $m$  = Jumlah alternatif jawaban tiap item
- $n$  = Jumlah sampel

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, jika jumlah jawabannya sama, maka perhitungannya pun sama pula. yaitu :

$$Rs = \frac{100(5-1)}{5} = 80$$

Berikut adalah tabel rentang skala yang akan digunakan dalam penelitian ini :

**Tabel 3.2**

### Rentang Skala

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>
100-180	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
181-260	Tidak Setuju	Tidak Setuju
261-340	Cukup Setuju	Cukup Setuju
341-420	Setuju	Setuju
421-500	Sangat Setuju	Sangat Setuju

#### 3.3.9 Mean dan Standar Deviasi

Seberapa jauh nilai pengamatan tersebar di sekitar nilai rata-rata, dinamakan variasi atau dispersi dari data. Ukuran variasi banyak jenisnya, tetapi yang sering digunakan adalah mean dan variance atau standar deviasi. Mean adalah nilai rata-rata dari beberapa buah data. Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data. Mean suatu data juga merupakan statistik karena mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data tersebut. Mean tidak dapat digunakan sebagai ukuran pemusatan untuk jenis data nominal dan ordinal. Adapun standar deviasi adalah akar dari variance.

#### 3.3.10 Korelasi Variabel

Menurut Nurjannah (2013:250), analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan di antara dua variabel atau lebih, dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang satu (variabel bebas) terhadap variabel lainnya (variabel terikat). Korelasi dilambangkan dengan ( $r$ ) dan

berada pada rentang antara  $-1 \leq r \leq 1$ .

1. Apabila  $r = -1$ , artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
2. Apabila  $r = 0$ , artinya tidak ada korelasi.
3. Apabila  $r = 1$ , artinya korelasi positif sempurna. Artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y naik.

Untuk melihat keeratan hubungan antar variabel

$$r = -1 < r < 1$$

**Tabel 3.3**

**Kriteria Korelasi**

<b>Korelasi</b>	<b>Keeratan Hubungan</b>
0	Tak ada hubungan
0-0,199	Sangat rendah
0,2.00-0,3.99	Rendah/Lemah
0,4.00-0,6.99	Cukup
0,7.00-0,8.99	Tinggi/Kuat
0,9-0,99	Sangat tinggi
1	Sempurna

Kriteria korelasi dengan  $\alpha = 0,05$  bila tingkat sig  $< 0,05$  maka hubungan tiap variabel dinyatakan signifikan, namun bila sig  $> 0,05$  dapat dikatakan tidak signifikan.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:159) menyatakan bahwa: “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.”

#### 3.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam Penelitian ini terdapat lebih dari satu variable bebas yang akan diuji oleh karena itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable terikat, maka menggunakan analisis regresi berganda. Menurut Sugiyono (2014:192) persamaan regresi berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2$$

Keterangan:

Y = pengaruh kepuasan pasien

A = Koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = kepuasan pasien

#### 3.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat/ dependen Ghazali (2007:44). Dalam penelitian ini, pengujian

hipotesis (Uji F) menggunakan bantuan program SPSS.

Cara yang digunakan untuk Uji F yakni dengan melihat probabilitas signifikansi dari nilai F pada tingkat signifikansi sebesar 5%.

Kriteria Pengujian SPSS :

1. Apabila probabilitas  $>$  taraf signifikansi (5%), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Apabila probabilitas  $<$  taraf signifikansi (5%), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **3.4.3 Uji Parsial (Uji T)**

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghazali (2007:44). Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis (Uji  $t$ ) menggunakan bantuan program SPSS, yaitu dengan membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel  $\alpha = 5\%$ . Apabila perhitungan signifikan hitung  $< \alpha$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.4.4 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas secara parsial dapat dihitung

dengan rumus  $r^2 \times 100\%$  (Ghozali, 2007:83). Besarnya koefisien korelasi ( $r$ ) variabel bebas secara parsial dapat diketahui dari nilai partial correlation dari output SPSS. Semakin tinggi nilai koefisien korelasi ( $r$ ) masing-masing variabel bebas maka semakin tinggi pula kontribusi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Responden**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih yang berjumlah 4112, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Berdasarkan pada 100 responden yang menjadi Pasien didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Penggolongan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Berikut adalah uraian untuk profil responden :

##### **4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pria	60
2	Wanita	40
<b>Jumlah Pegawai (Sampel)</b>		<b>100</b>

Dari hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1 didapatkan jumlah responden Wanita terlihat jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah responden Pria. Hal ini disebabkan karena Pasien Pria BPJS Kesehatan lebih dominan berkunjung ke RS Mitra Kasih.

#### 4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

No	Kategori	Jumlah
1	10-30 Tahun	20
2	30-40 Tahun	15
3	40-50 Tahun	30
4	50-60 Tahun	20
5	60-70 Tahun	15
<b>Jumlah Pasien</b>		<b>100</b>

Dari hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.2 Ditinjau dari segi usia, Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih didominasi oleh Pasien dengan umur 10-30 tahun sebanyak 20 pasien, pasien dengan umur 30-40 tahun sebanyak 15 pasien, , pasien dengan umur 40-50 Tahun sebanyak 30 pasien, , pasien dengan umur 50-60 Tahun sebanyak 20 Tahun dan untuk pegawai dengan umur 60-70 Tahun sebanyak 15 pasien.

#### 4.2 Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Berdasarkan hasil penelitian. yang telah dilakukan terhadap 100 responden melalui penyebaran kuesioner, yang terdiri dari 6 pernyataan mengenai *Tangible*, 4 pernyataan mengenai *Reliability*, 5 pernyataan mengenai *Responsiveness*, 4 pernyataan mengenai *Assurance*, 5 pernyataan mengenai *Emphaty* dan 4 pernyataan mengenai Kepuasan Pasien. Adapun Uji kualitas memiliki dua jenis

pengujian yaitu uji validitas dan reliabilitas.

### 4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 4.3.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:121) Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

##### 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

**Tabel 4.3**  
**Uji validitas Variabel *Tangible***

<b>Item No</b>	<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Ket.</b>
1	0,507	>0,30	Valid
2	0,513	>0,30	Valid
3	0,527	>0,30	Valid
4	0,543	>0,30	Valid
5	0,356	>0,30	Valid
6	0,454	>0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas pernyataan dalam instrument *Tangible* terdiri dari 6 butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai kritis yaitu 0,3. Maka dari itu, semua butir pernyataan dapat di gunakan atau dapat dimasukkan dalam hitungan analisis deskriptif penelitian ini.

## 2. Hasil Uji Validitas *Reliability*

**Table 4.4**  
**Uji Validitas Variabel *Reliability***

Item No	Nilai Korelasi	Kriteria	Ket.
1	0,612	>0,30	Valid
2	0,676	>0,30	Valid
3	0,629	>0,30	Valid
4	0,534	>0,30	Valid

Pernyataan dalam Instrumen Variabel *Reliability* terdapat 4 butir angket pernyataan. Hasil uji validitas untuk variabel tersebut ada 4 butir angket yang memenuhi kriteria yang disyaratkan yaitu  $> 0,30$  dan semua butir angket pernyataan yang hasilnya  $< 0,30$  atau dibawah kriteria yang disyaratkat untuk uji validitas. Sehingga, semua item pernyataan tersebut dapat dimasukan dalam hitungan analisis deskriptif.

## 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Variabel *Responsiveness***

Item No	Nilai Korelasi	Kriteria	Ket.
1	0,645	>0,30	Valid
2	0,640	>0,30	Valid
3	0,733	>0,30	Valid
4	0,681	>0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas pernyataan dalam instrument *Responsivess* terdiri dari 5 butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid dan 1 butir pernyataan yang diajukan kepada responden tidak valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai kritis yaitu 0,3. Maka dari itu, 4 butir pernyataan dapat di gunakan atau dapat dimasukkan dalam hitungan analisis deskriptif penelitian ini.

#### 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Variabel *Assurance***

<b>Item No</b>	<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Ket.</b>
1	0,658	>0,30	Valid
2	0,552	>0,30	Valid
3	0,697	>0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas pernyataan dalam instrument *Assurance* terdiri dari 4 butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid dan 1 butir pernyataan yang diajukan kepada responden tidak valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai kritis yaitu 0,3. Maka dari itu, 3 butir pernyataan dapat di gunakan atau dapat dimasukkan dalam hitungan analisis deskriptif penelitian ini.

## 5. Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Variabel *Emphaty***

Item No	Nilai Korelasi	Kriteria	Ket.
1	0,325	>0,30	Valid
2	0,547	>0,30	Valid
3	0,672	>0,30	Valid
4	0,677	>0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas pernyataan dalam instrument *Emphaty* terdiri dari 4 butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid dan 1 butir pernyataan yang diajukan kepada responden tidak valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai kritis yaitu 0,3. Maka dari itu, 4 butir pernyataan dapat di gunakan atau dapat dimasukkan dalam hitungan analisis deskriptif penelitian ini.

## 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

Item No	Nilai Korelasi	Kriteria	Ket.
1	0,586	>0,30	Valid
2	0,664	>0,30	Valid
3	0,625	>0,30	Valid
4	0,551	>0,30	Valid

Berdasarkan tabel diatas pernyataan dalam instrument Kepuasan Pasien terdiri dari 4 butir pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid. Karena nilai korelasi antar item berada diatas nilai kritis yaitu 0,3. Maka dari itu, semua butir pernyataan dapat di gunakan atau dapat dimasukkan dalam hitungan analisis deskriptif penelitian ini.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah keandalan suatu instrument menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (error free), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (point) dalam instrument (Suharso, 2012, p. 106).

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan. Pengujian reliabelitas dengan teknik *Cronbach Alpha* mengacu pada kriteria bahwa nilai koefisien yang diperoleh harus lebih besar daripada 0,60. Hasil untuk uji reliabilitas terhadap instrumen data kuesioner dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Koefisien	Kriteria	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,666	>0,6	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,725	>0,6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,713	>0,6	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,626	>0,6	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,648	>0,6	Reliabel
6	Kepuasan Pasien	0,725	>0,6	Reliabel

Hasil pengujian perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk instrumen *Tangible* (X<sub>1</sub>) sebesar 0,666. Nilai koefisien untuk instrumen *Reliability* (X<sub>2</sub>) sebesar 0,725. Nilai koefisien untuk instrumen *Responsiveness* (X<sub>3</sub>) sebesar 0,713. Nilai koefisien untuk instrumen *Assurance* (X<sub>4</sub>) sebesar 0,626. Nilai koefisien untuk instrumen *Emphaty* (X<sub>5</sub>) sebesar 0,648. dan nilai koefisien untuk instrumen Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,725. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60 dinyatakan reliabel.

#### **4.4 Tanggapan Responden**

##### **4.4.1 Analisis Deskriptif**

Kuesioner untuk semua variabel memiliki rentang skala 1-5 dengan jumlah sampel 100. Rumus rentang skala sebagai berikut:

$$RS = n (m - 1) / m$$

Dengan :

RS = Rentang Skala

N = Jumlah sampel

M = jumlah alternatif jawaban setiap item

Kuesioner untuk mengukur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien karena jumlah alternatif setiap itemnya sama, maka pethitungan serta skalanya sama pula dan didapat rentang skala sebagai berikut:

$$RS = 100 (5 - 1) / 5$$

$$= 80$$

Dengan perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa rentang skala yang digunakan adalah 80 untuk penentuan skor paling rendah dan paling tinggi yaitu sebagai berikut :

Skor paling tinggi adalah  $5 \times 100 = 500$

Skor paling rendah adalah  $1 \times 100 = 100$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui skor paling rendah yaitu 100 dan skor yang paling tinggi adalah 500, tabel dibawah menjelaskan kriteria yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

**Tabel 4.10**

**Kriteria Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>
100-180	Sangat Rendah
181-260	Rendah
261-340	Sedang
341-420	Tinggi
420-500	Sangat Tinggi

**Tabel 4.11**

**kriteria Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien**

<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>
100-180	Sangat Rendah
181-260	Rendah
261-340	Sedang
341-420	Tinggi
420-500	Sangat Tinggi

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilai bobot standar tersebut, maka diketahui gambaran responden berdasarkan masing-masing variabel baik itu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

#### 4.4.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

##### 1. *Tangible (X1)*

Pernyataan *Tangible* terdiri dari 6 pernyataan valid antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Tanggapan Responden mengenai petugas yang melayani pasien berpenampilan rapih**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	2	2%	6
4	64	64%	256
5	34	34%	170
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>432</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas yang melayani pasien berpenampilan rapih”, sebanyak 34 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 34%, sebanyak 64 pasien menyatakan setuju dengan persentase 64%, dan %, dan sebanyak 2 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 2%. Total skor pernyataan ini adalah 432 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur RS Mitra Kasih telah melayani pasien dengan

berpenampilan rapih.

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden mengenai tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	25	16%	75
4	49	60%	196
5	26	24%	130
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>401</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman”, sebanyak 26 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 26%, sebanyak 49 pasien menyatakan setuju dengan persentase 49%, dan sebanyak 25 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 25%. Total skor pernyataan ini adalah 401 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan di RS Mitra Kasih tertata dengan rapih dan bersih, sehingga kenyamanan terhadap pasien pun terpenuhi dengan baik.

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden mengenai proses pelayanan terhadap pasien**  
**diberikan kemudahan**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	26	26%	78
4	44	44%	176
5	30	30%	150
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>404</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Proses pelayanan terhadap pasien diberikan kemudahan”, sebanyak 30 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 30%, sebanyak 44 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 44%, dan sebanyak 26 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 26%. Total skor pernyataan ini adalah 404 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan di RS Mitra Kasih memberikan proses pelayanan yang dapat memudahkan pasien dalam proses kemudahan.

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	4	4%	12
4	34	34%	136
5	62	62%	310
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>458</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik”, sebanyak 62 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 34 pasien menyatakan setuju dengan persentase 34%, dan sebanyak 4 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 4%. Total skor pernyataan ini adalah 458 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tingkat kedisiplinan Rumah Sakit Mitra Kasih telah memberikan pelayanannya dengan baik sehingga alur pekerjaan pun tertata dengan rapih.

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan Responden mengenai kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	74	74%	296
5	26	26%	130
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>426</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan”, sebanyak 26 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 26% dan sebanyak 74 pasien menyatakan setuju dengan persentase 74%. Total skor pernyataan ini adalah 426 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien Rumah Sakit Mitra Kasih merasa mudah dalam akses permohonan pelayanan.

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan Responden mengenai pelayanan menggunakan alat bantu agar lebih efisien**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	2	2%	6
4	40	40%	160
5	58	57%	290
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>456</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Pelayanan menggunakan alat bantu agar lebih efisien”, sebanyak 58 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 58%, sebanyak 40 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 40% dan sebanyak 2 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 2%. Total skor pernyataan ini adalah 456 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien merasa nyaman dan terbantu karena pelayanan Rumah Sakit Mitra Kasih menggunakan alat bantu sehingga pelayanan berjalan dengan efisien.

**Tabel 4.18**  
**Resume skor Variabel *Tangible***

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Petugas yang melayani pasien berpenampilan rapih	432	Sangat Tinggi
2	Tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman	401	Tinggi
3	Proses pelayanan terhadap pasien diberikan kemudahan	404	Tinggi
4	Petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik	458	Sangat Tinggi
5	Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan	426	Sangat Tinggi
6	Pelayanan menggunakan alat bantu agar lebih efisien	456	Sangat Tinggi
Jumlah		2577	Sangat Tinggi
Rata-rata		429,50	

Sumber: Data Primer 2019

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 429 dan termasuk kriteria Tinggi, hal ini menunjukkan bahwa *Tangible* pada RS Mitra Kasih terhadap pasien tergolong Tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-4 dengan skor 458 yaitu Petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik.

## 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Reliability* (X2)

Pernyataan *Reliability* terdiri dari 4 pernyataan valid antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas melayani pasien dengan cemat**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	18	18%	54
4	57	57%	228
5	25	25%	125
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>407</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas melayani pasien dengan cemat”, sebanyak 25 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 25%, sebanyak 57 pasien menyatakan setuju dengan persentase 57% dan sebanyak 18 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 18%. Total skor pernyataan ini adalah 407 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan Rumah Sakit Mitra Kasih yang diberikan terhadap pasien memiliki kecermatan.

**Tabel 4.20**  
**Tanggapan Responden mengenai Rumah Sakit Mitra Kasih memiliki standar pelayanan yang jelas**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	66	66%	264
5	34	34%	170
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>434</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Rumah Sakit Mitra Kasih memiliki standar pelayanan yang jelas”, sebanyak 34 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 34% dan sebanyak 66 pasien menyatakan setuju dengan persentase 66%. Total skor pernyataan ini adalah 434 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa standar pelayanan yang jelas diberikan Rumah Sakit Mitra Kasih membuat pasien merasa mudah.

**Tabel 4.21**  
**Tanggapan Responden mengenai Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	1	1%	2
3	9	9%	27
4	57	57%	228
5	33	33%	165
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>422</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik”, sebanyak 33 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 33%, sebanyak 57 pasien menyatakan setuju dengan persentase 57%, sebanyak 9 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 9% dan sebanyak 1 pasien menyatakan tidak setuju dengan persentase 1%. Total skor pernyataan ini adalah 422 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur mampu memberikan pelayanan alat bantu dengan proses yang baik terhadap pasien .

**Tabel 4.22**  
**Tanggapan Responden mengenai keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	1%	3
4	65	65%	260
5	34	34%	170
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>433</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik”, sebanyak 34 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 34%, sebanyak 65 pasien menyatakan setuju dengan persentase 65% dan sebanyak 1 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 1%. Total skor pernyataan ini adalah 433 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur sudah ahli dalam memberikan dan menggunakan pelayanan alat bantu dengan proses yang sangat baik sehingga kualitas pelayanan pun meningkat .

**Tabel 4.23**  
**Resume skor Variabel *Reliability***

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Petugas melayani pasien dengan cemat	407	Tinggi
2	Rumah Sakit Mitra Kasih memiliki standar pelayanan yang jelas	434	Tinggi
3	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik	422	Sangat Tinggi
4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik	433	Sangat Tinggi
Jumlah		1696	Sangat Tinggi
Rata-rata		424,00	

Sumber: Data Primer 2019

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 429 dan termasuk kriteria Tinggi, hal ini menunjukkan bahwa *Reliability* pada RS Mitra Kasih terhadap pasien tergolong sangat tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-2 dengan skor 434 yaitu Rumah Sakit Mitra Kasih memiliki standar pelayanan yang jelas.

**3. Tanggapan Reponden terhadap Variabel *Responsiveness* (X3)**

Pernyataan *Responsiveness* terdiri dari 4 pernyataan valid antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.24**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	3	3%	9
4	65	65%	260
5	32	32%	160
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>429</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan”, sebanyak 32 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 32%, sebanyak 65 pasien menyatakan setuju dengan persentase 65% dan sebanyak 3 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 3%. Total skor pernyataan ini adalah 429 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur dapat merespon dan melayani setiap pasien untuk mendapatkan pelayanan dengan baik.

**Tabel 4.25**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra**  
**Kasih melakukan pelayanan dengan tepat**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	4	4%	12
4	79	79%	316
5	17	17%	85
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>413</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan tepat”, sebanyak 17 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 17%, sebanyak 79 pasien menyatakan setuju dengan persentase 79% dan sebanyak 4 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 4%. Total skor pernyataan ini adalah 413 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan terhadap setiap pasien dengan tepat.

**Tabel 4.26**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra**  
**Kasih melakukan pelayanan dengan cermat**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	1	2%	2
3	4	4%	12
4	50	50%	200
5	45	45%	225
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>439</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat”, sebanyak 45 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 45%, sebanyak 50 pasien menyatakan setuju dengan persentase 50%, sebanyak 4 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 4% dan sebanyak 1 pasien menyatakan tidak setuju dengan persentase 1%. Total skor pernyataan ini adalah 439 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan terhadap setiap pasien dengan cermat.

**Tabel 4.27**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	5	5%	15
4	55	55%	220
5	40	40%	200
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat”, sebanyak 40 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 40%, sebanyak 55 pasien menyatakan setuju dengan persentase 55% dan sebanyak 5 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 5%. Total skor pernyataan ini adalah 435 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan terhadap setiap pasien dengan waktu yang tepat.

**Tabel 4.28**  
**Resume skor Variabel *Responsivess***

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	429	Sangat Tinggi
2	Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan tepat	413	Tinggi
3	Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat	439	Sangat Tinggi
4	Petugas aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	435	Sangat Tinggi
Jumlah		1,716	Sangat Tinggi
Rata-rata		428,00	

Sumber: Data Primer 2019

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 428 dan termasuk kriteria Tinggi, hal ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* pada RS Mitra Kasih terhadap pasien tergolong sangat tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-3 dengan skor 439 yaitu Petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat.

#### **4. Tanggapan Reponden terhadap Variabel *Assurance* (X4)**

Pernyataan motivasi terdiri dari 3 pernyataan dikarenakan pernyataan valid, maka pernyataan yang bisa di deskriptifkan 3 pernyataan antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.29**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	9	9%	27
4	61	61%	244
5	30	30%	150
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>421</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih”, sebanyak 30 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 30%, sebanyak 61 pasien menyatakan setuju dengan persentase 61%, dan 9 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 9%. Total skor pernyataan ini adalah 421 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih merasa terjamin atas biaya dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.30**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	4	4%	12
4	79	61%	316
5	17	30%	85
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>413</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih”, sebanyak 17 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 17%, sebanyak 79 pasien menyatakan setuju dengan persentase 79%, dan 4 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 4%. Total skor pernyataan ini adalah 413 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih telah terjamin legalitasnya dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.31**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	10	24%	30
4	60	52%	240
5	30	24%	150
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>420</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih”, sebanyak 30 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 30%, sebanyak 60 pasien menyatakan setuju dengan persentase 60% dan sebanyak 10 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 10%. Total skor pernyataan ini adalah 420 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih merasa terjamin akan biaya pelayanan yang dilakukan.

**Tabel 4.32**  
**Resume skor Variabel Assurance**

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih	421	Sangat Tinggi
2	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih	413	Tinggi
3	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih	420	Sangat Tinggi
Jumlah		1254	Tinggi
Rata-rata		418,70	

Sumber: Data Primer (2019)

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 418 dan termasuk kriteria Tinggi, hal ini menunjukkan bahwa Assurance pada RS Mitra Kasih terhadap pasien tergolong Tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-1 dengan skor 421 yaitu Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih. hal ini membuktikan bahwa pasien merasa terjamin akan pembiayaan pada pengobatan terhadap Rumah Sakit Mitra Kasih.

**5. Tanggapan Reponden terhadap Variabel *Emphaty* (X5)**

Pernyataan *Emphaty* terdiri dari 4 pernyataan valid antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.33**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas Rumah Sakit Mitra Kasih**  
**mendahulukan kepentingan pasien seperti layanan transfer atau**  
**pembayaran**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	90	90%	360
5	10	10%	50
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih mendahulukan kepentingan pasien seperti layanan transfer atau pembayaran”, sebanyak 10 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 10% dan sebanyak 90 pasien menyatakan setuju dengan persentase 90%. Total skor pernyataan ini adalah 410 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien RS Mitra Kasih merasa puas karena segala kebutuhan/keperluannya terpenuhi dengan baik.

**Tabel 4.34**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas melayani Pasien Rumah Sakit**  
**Mitra Kasih dengan sikap ramah**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	4	4%	12
4	34	34%	136
5	62	62%	310
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>458</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah”, sebanyak 62 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 34 pasien menyatakan setuju dengan persentase 34% dan sebanyak 4 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 4%. Total skor pernyataan ini adalah 458 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien RS Mitra Kasih telah terlayani dengan baik dan ramah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien.

**Tabel 4.35**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas melayani Pasien Rumah Sakit**  
**Mitra Kasih dengan sikap sopan santun**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	6	6%	18
4	48	48%	192
5	46	46%	230
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>440</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap sopan santun”, sebanyak 46 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 46%, sebanyak 48 pasien menyatakan setuju dengan persentase 48% dan sebanyak 6 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 6%. Total skor pernyataan ini adalah 440 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan RS Mitra Kasih melayani pasien dengan sopan dan santun, sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien serta kualitas rumah sakit pun meningkat dengan baik.

**Tabel 4.36**  
**Tanggapan Responden mengenai petugas melayani Pasien Rumah Sakit**  
**Mitra Kasih dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	10	10%	30
4	55	55%	220
5	35	35%	185
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)”, sebanyak 35 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 35%, sebanyak 55 pasien menyatakan setuju dengan persentase 55% dan sebanyak 10 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 10%. Total skor pernyataan ini adalah 435 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan RS Mitra Kasih ketika melayani pasien tidak pernah membeda-bedakan.

**Tabel 4.37**  
**Resume skor Variabel *Emphaty***

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih mendahulukan kepentingan pasien seperti layanan transfer atau pembayaran.	410	Tinggi
2	Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah	458	Sangat Tinggi
3	Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap sopan santun	440	Sangat Tinggi
4	Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	435	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>1,742</b>	<b>Sangat</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>435,50</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data Primer 2019

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 435 dan termasuk kriteria sangat tinggi, hal ini bermakna bahwa *Emphaty* RS Mitra Kasih terhadap pasien tergolong Sangat Tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-2 dengan skor 458 yaitu Petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah. hal ini membuktikan bahwa pasien merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih.

#### 4.4.1.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien

Pernyataan Kepuasan Pasien terdiri dari 4 pernyataan, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.38**  
**Tanggapan Responden mengenai pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	10	10%	30
4	64	64%	256
5	25	25%	125
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>411</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih”, sebanyak 25 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 25%, sebanyak 64 pasien menyatakan setuju dengan persentase 64% dan sebanyak 10 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 10%. Total skor pernyataan ini adalah 411 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan pengobatan RS Mitra Kasih melakukan proses dengan baik, sehingga pasien merasa puas dan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien meningkat dengan baik.

**Tabel 4.39**  
**Tanggapan Responden mengenai mutu layanan yang diberikan petugas**  
**membuat pasien merasa nyaman**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>S x F</b>
1	0	0	0
2	0	0	0
3	15	1%	45
4	50	82%	200
5	35	17%	175
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>420</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Mutu layanan yang diberikan petugas membuat pasien merasa nyaman”, sebanyak 35 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 35%, sebanyak 50 pasien menyatakan setuju dengan persentase 50% dan sebanyak 15 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 15%. Total skor pernyataan ini adalah 420 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa mutu pelayanan RS Mitra Kasih membuat pasien merasa nyaman.

**Tabel 4.40**  
**Tanggapan Responden mengenai pasien Rumah Sakit Mitra Kasih merasa puas terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	1	1%	2
3	10	9%	30
4	57	55%	228
5	32	35%	160
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>425</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Mutu layanan yang diberikan petugas membuat pasien merasa nyaman”, sebanyak 32 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 32%, sebanyak 57 pasien menyatakan setuju dengan persentase 57%, sebanyak 10 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 10% dan sebanyak 1 pasien menyatakan tidak setuju dengan persentase 1%. Total skor pernyataan ini adalah 425 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan serta hubungan antar manusia yang terjalin dengan baik.

**Tabel 4.41**  
**Tanggapan Responden mengenai kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan dengan baik**

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)	S x F
1	0	0	0
2	0	0	0
3	10	10%	30
4	55	56%	220
5	35	41%	175
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>425</b>

Sumber : Data Primer (2019)

Pada bagian ini pernyataan yang diajukan kepada responden adalah “Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan dengan baik”, sebanyak 35 pasien menyatakan sangat setuju dengan persentase 35%, sebanyak 55 pasien menyatakan setuju dengan persentase 56% dan sebanyak 10 pasien menyatakan cukup setuju dengan persentase 10%. Total skor pernyataan ini adalah 425 menunjukkan bahwa item pernyataan ini termasuk dalam kriteria sangat tinggi. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan pelayan/aparatur RS Mitra Kasih, hal ini kepuasan pasien dapat meningkat.

**Tabel 4.42**  
**Resume Variabel Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Skor	Kriteria
1	Pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih	411	Sangat Tinggi
2	Mutu layanan yang diberikan petugas membuat pasien merasa nyaman	420	Tinggi
3	Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih puas terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia	425	Sangat Tinggi
4	Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan dengan baik	425	Sangat tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>1681</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>420</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data Primer 2019

Hasil dari data tabel diatas memiliki nilai rata-rata 420 dan termasuk kriteria tinggi, hal ini bermakna bahwa Kepuasan Pasien RS Mitra Kasih tergolong Sangat Tinggi. Skor tertinggi pada variabel ini terlihat pada item ke-3 dan ke-4 dengan skor 425 yaitu Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih puas terhadap proses merasa layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Serta Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan dengan baik.

#### **4.4.2 Rata-rata dan Standar Deviasi**

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, didapatkan hasil dari perhitungan rata-rata deviasi standar yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.43**

**Rata-rata dan Standar Deviasi**

No	Variabel	N Valid	Mean	Standar Deviasi
1	<i>Tangible</i>	100	25,77	1,734
2	<i>Reliability</i>	100	16,96	1,392
3	<i>Responsiveness</i>	100	21,44	1,540
4	<i>Assurance</i>	100	16,66	1,094
5	<i>Emphaty</i>	100	17,42	1,216
6	Kepuasan Pasien	100	16,81	1,509

Sumber: Data hasil olahan SPSS 20

Pada Tabel 4.43 diatas dapat dilihat bahwa rata – rata untuk variabel *Tangible* sebesar 25,77, rata –rata untuk variabel *Reliability* sebesar 16,96, rata – rata untuk variable *Responsiveness* sebesar 21,44, rata –rata untuk variabel *Assurance* sebesar 16,66, rata –rata untuk variabel *Emphaty* sebesar 17,42 dan rata – rata untuk variabel Kepuasan Pasien sebesar 16,81. Sedangkan untuk standar deviasi pada variabel *Tangible* sebesar 1,734, standar deviasi variabel *Reliability* sebesar 1.392, standar deviasi variabel *Responsiveness* sebesar 1.540, standar deviasi variabel *Assurance* sebesar 1,094, standar deviasi variabel *Emphaty* sebesar 1,216 dan standar deviasi variabel Kepuasan Pasien sebesar 1,509.

Hal ini dikatakan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata-rata terendah sebesar 16,66 dengan standar deviasi terendah sebesar 1,094 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan paling tidak stabil dan variabel Kepuasan Pasien memiliki rata-rata tertinggi sebesar 25,77 dengan standar deviasi

tertinggi 1,734 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien paling stabil dari variabel lainnya.

#### 4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan *Software* SPSS 20, diperoleh nilai-nilai koefisien regresi untuk data besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat (Y). Berikut hasil yang diperoleh :

**Tabel 4.44**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>Korelasi</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>
<i>Tangible</i> ( $X_1$ )	Pearson Correlation	0,031
	Signifikansi	0,043
<i>Reliability</i> ( $X_2$ )	Pearson Correlation	0,992
	Signifikansi	0,044
<i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )	Pearson Correlation	0,107
	Signifikansi	0,034
<i>Assurance</i> ( $X_4$ )	Pearson Correlation	0,129
	Signifikansi	0,043
<i>Emphaty</i> ( $X_5$ )	Pearson Correlation	0,128
	Signifikansi	0,036

Sumber: Data hasil olahan SPSS 20

1. Besar korelasi *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,031 dengan tingkat signifikansi 0,043. Karena lebih besar dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,043 < 0,05$ ), maka hal ini dapat

disimpulkan bahwa Variabel *Tangible* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Besar korelasi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,992 dengan tingkat signifikansi 0,044. Karena lebih besar dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,044 < 0,05$ ), maka hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel *Reliability* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
3. Besar korelasi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,107 dengan tingkat signifikansi 0,054. Karena lebih besar dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,034 < 0,05$ ), maka hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel *Responsiveness* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
4. Besar korelasi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,129 dengan tingkat signifikansi 0,043. Karena lebih besar dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,043 < 0,05$ ), maka hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel *Assurance* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
5. Besar korelasi *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,128 dengan tingkat signifikansi 0,036. Karena lebih besar dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,036 < 0,05$ ), maka hal ini dapat disimpulkan bahwa Variabel *Emphaty* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

#### 4.4.5 Korelasi antar Variabel

Korelasi antar variabel dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.45**  
**Korelasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Korelasi</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>
<i>Tangible</i>	Pearson Correlation	0,976
	Signifikasi	0,000
<i>Reliability</i>	Pearson Correlation	0,891
	Signifikasi	0,000
<i>Responsiveness</i>	Pearson Correlation	0,384
	Signifikasi	0,000
<i>Assurance</i>	Pearson Correlation	0,517
	Signifikasi	0,000
<i>Emphaty</i>	Pearson Correlation	0,073
	Signifikasi	0,470

Sumber: Data hasil olahan SPSS 20

##### 1. Korelasi Variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien korelasi *Tangible* diukur dengan variable Kepuasan Pasien tingkat signifikansinya adalah 0,05 yang berarti menyatakan ada korelasi antara kedua variabel tersebut. Sedangkan untuk besar nilai koefisien korelasinya adalah 0,976 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi positif dan signifikan antara variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien.

## 2. Korelasi Variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien korelasi *Reliability* diukur dengan variable Kepuasan Pasien tingkat signifikansinya adalah 0,05 yang berarti menyatakan ada korelasi antara kedua variabel tersebut. Sedangkan untuk besar nilai koefisien korelasinya adalah 0,891 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi positif dan signifikan antara variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien.

## 3. Korelasi Variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien korelasi *Responsiveness* diukur dengan variable Kepuasan Pasien tingkat signifikansinya adalah 0,05 yang berarti menyatakan ada korelasi antara kedua variabel tersebut. Sedangkan untuk besar nilai koefisien korelasinya adalah 0,384 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi positif dan signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien.

## 4. Korelasi Variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien korelasi *Assurance* diukur dengan variable Kepuasan Pasien tingkat signifikansinya adalah 0,05 yang berarti menyatakan ada korelasi antara kedua variabel tersebut. Sedangkan untuk besar nilai koefisien korelasinya adalah 0,517 dengan tingkat signifikan 0,000.

Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi positif dan signifikan antara variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien.

#### 5. Korelasi Variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien korelasi *Emphaty* diukur dengan variable Kepuasan Pasien tingkat signifikansinya adalah 0,05 yang berarti menyatakan ada korelasi antara kedua variabel tersebut. Sedangkan untuk besar nilai koefisien korelasinya adalah 0,073 dengan tingkat signifikan 0,470. Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,470 < 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi positif dan signifikan antara variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien.

### **4.5 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji ada tidaknya hubungan positif atau negatif antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, uji statistik yang digunakan adalah uji t atau uji parsial dan koefisien determinasi. Hasil uji statistik dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

#### 4.5.1 Uji T atau Uji Parsial

Tabel 4.46

#### Uji T atau Uji Parsial

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Standar Error	Beta		
<i>Tangible</i>	0,031	0,043	0,036	0,733	0,365
<i>Reliability</i>	0,992	0,064	0,016	15,612	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,107	0,054	0,109	1,987	0,050
<i>Assurance</i>	0,129	0,083	0,043	1,546	0,126
<i>Emphaty</i>	0,128	0,056	0,112	2,275	0,025

Sumber: Data hasil olahan SPSS 20

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T atau Uji Parsial pada SPSS seperti yang terlihat pada tabel 4.44 diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Tangible*

$H^0 = \textit{Tangible}$  tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H^1 = \textit{Tangible}$  mempunyai pengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-t untuk variabel *Tangible* dalam tabel diatas nilai koefisiennya adalah sebesar 0,733 dan tingkat signifikasinya adalah 0,365. Karena  $0,365 > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien dan tidak dapat dikonfirmasi.

## 2. *Reliability*

$H^0 = \textit{Reliability}$  tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H^2 = \textit{Reliability}$  mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-t untuk variabel *Reliability* dalam tabel diatas nilai koefisiennya adalah sebesar 15,612 dan tingkat signifikansinya adalah 0,000. Karena  $0,000 < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^2$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan dapat dikonfirmasi.

## 3. *Responsiveness*

$H^0 = \textit{Responsiveness}$  tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H^3 = \textit{Responsiveness}$  mempunyai pengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-t untuk variabel *Responsiveness* dalam tabel diatas nilai koefisiennya adalah sebesar 1,987 dan tingkat signifikasinya adalah 0,050. Karena  $0,050 < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^3$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan dapat dikonfirmasi.

#### 4. *Assurance*

$H^0 = Assurance$  tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H^4 = Assurance$  mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-t untuk variabel *Assurance* dalam tabel diatas nilai koefisiennya adalah sebesar 1,546 dan tingkat signifikansinya adalah 0,126. Karena  $0,126 > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^4$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien dan tidak dapat dikonfirmasi.

#### 5. *Emphaty*

$H^0 = Emphaty$  tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H^5 = Emphaty$  mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-t untuk variabel *Emphaty* dalam tabel diatas nilai koefisiennya adalah sebesar 2.275 dan tingkat signifikansinya adalah 0,025. Karena  $0,025 < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^5$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan dapat dikonfirmasi.

#### 4.5.2 Uji F atau Uji Simultan

**Tabel 4.4.7**  
**Uji F atau Uji Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	183,288	5	36,658	81,844	0,000
Residual	42,102	94	0,448		
Total	225,390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

$H_0$  = Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_a$  = Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji-f untuk variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dalam tabel 4.45 diatas, dapat diketahui nilai koefisiennya adalah sebesar 81,844 dan tingkat signifikansinya adalah 0,000. Karena  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan dapat dikonfirmasi.

### 4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.4.8**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 <sup>a</sup>	,814	,804	,668

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 20

$$\begin{aligned} Kd &= R^2 \times 100\% \\ &= 81,4 \times 100\% \\ &= 81,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.46 diatas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R square) sebesar 0,814 atau 81,4%. Hal ini berarti bahwa 81,4% dari Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4.6 Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan

### 4.6.1 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan koefisien sebesar 81,4%. Hal ini menunjukkan dari sebesar 18,6% masih terdapat pengaruh dari faktor atau variabel lain.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Artinya menunjukkan bahwa semakin

meningkatnya kualitas pelayanan serta lingkungan nyaman yang diberikan Karyawan RS Mitra Kasih, sehingga dapat lebih meningkatkan Kualitas RS Mitra Kasih dipandangan Pasien khususnya Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya menunjukkan bahwa semakin RS Mitra Kasih meningkatkan standar pelayanan yang jelas, maka semakin meningkat pula kualitas RS Mitra Kasih.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya menunjukkan bahwa semakin petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat maka Kepuasan Pasien pun terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Artinya menunjukkan bahwa Petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan terhadap Pasien BPJS Rumah Sakit Mitra Kasih dengan baik, sehingga dapat meningkatkan Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pasien dengan sangat baik pula.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya menunjukkan bahwa ketika petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah, lebih meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pengobatan.

#### **4.6.2 Implikasi**

#### **4.6.2.1 Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel independen yaitu Kepuasan Pasien.

#### **4.6.2.2 Implikasi praktis**

Penelitian ini menghasilkan implikasi kepada RS Mitra Kasih dalam Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan untuk dapat melakukan evaluasi lebih terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi perusahaan atau instansi lainnya agar dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien/konsumen.

#### **4.6.3 Keterbatasan**

Dalam penelitian ini disadari bahwa terdapat banyak keterbatasan dalam mempengaruhi hasil penelitian yang telah di uji. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini, penulis menemui beberapa keterbatasan sebagai berikut :

1. Pengamatan penelitian ini hanya dilakukan pada Pasien BPJS Kesehatan.
2. Adanya keterbatasan waktu dalam penyusunan penelitian ini, sehingga memperoleh hasil yang kurang maksimal.
3. Penggunaan instrument kuesioner dalam mengumpulkan data membuat penulis tidak dapat mengontrol pilihan jawaban yang diisi oleh responden.
4. Waktu pengambilan dan penelitian dilakukan kurang efektif.
5. Populasi dan Sampel pada penelitian yang minimum.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih Cimahi. Serta memberikan saran untuk peneliti selanjutnya apabila terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut.

##### 1. Kualitas pelayanan

- *Tangible* menurut tanggapan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Sangat Tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan kedisiplinan yang baik. Sedangkan bagian terendah dinyatakan dengan tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman.
- *Reliability* menurut tanggapan karyawan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Sangat Tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan Rumah Sakit Mitra Kasih memiliki standar pelayanan yang jelas. Sedangkan bagian terendah dinyatakan dengan petugas melayani pasien dengan cermat.

- *Responsiveness* menurut tanggapan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Sangat tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan petugas/aparatur Rumah Sakit Mitra Kasih melakukan pelayanan dengan cermat. Sedangkan bagian terendah dinyatakan petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - *Assurance* menurut tanggapan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih. Sedangkan bagian terendah dinyatakan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih.
  - *Empathy* menurut tanggapan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan petugas melayani Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih dengan sikap ramah. Sedangkan bagian terendah dinyatakan Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih mendahulukan kepentingan pasien seperti layanan transfer atau pembayaran.
2. Kepuasan menurut tanggapan Pasien BPJS Kesehatan RS Mitra Kasih termasuk dalam kriteria “Sangat Tinggi”. Bagian tertinggi dinyatakan dengan Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih puas terhadap proses merasa layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia serta Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih berjalan

dengan baik. Sedangkan bagian terendah dinyatakan Pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih

3. Secara parsial Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, dan Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Sedangkan *Tangible* dan *Asurance* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
4. Secara simultan Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih.

## **5.2 Saran**

Saran dibuat untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan yang ada. Dengan demikian, penulis menyadari bahwa tidak ada penelitian yang bebas dari adanya keterbatasan.

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Saran teoritis yang dapat diberikan oleh penulis pada peneliti-peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya memperluas jumlah sampel dan variabel yang digunakan yang mempengaruhi Kepuasan Pasien, sehingga diharapkan mendapat hasil penelitian yang lebih baik dari penelitian ini.

2. Dalam penelitian ini koefisien determinasi dari kepuasan pasien sebesar 81,4% dengan variabel kualitas pelayanan sisanya sebesar 18,6% yang dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan pada penelitian selanjutnya peneliti menggunakan variabel yang lebih luas yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang akan lebih baik dari penelitian ini.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap manajemen organisasi pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Mitra Kasih adalah sebagai berikut:

Berdasarkan penilaian kriteria per item pernyataan, terdapat pernyataan-pernyataan yang memiliki skor paling rendah yang akan dijadikan sebagai saran praktis yaitu antara lain:

1. *Tangible*

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 2 dengan pernyataan “tempat pelayanan pasien tertata dengan bersih dan nyaman”. Dilihat dari pernyataan tersebut, agar Rumah Sakit Mitra Kasih lebih meningkatkan dalam hal kebersihan lingkungan untuk menjaga kenyamanan pasien.

2. *Reliability*

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 1 dengan pernyataan “Petugas melayani pasien dengan cermat”. Dilihat dari pernyataan tersebut, agar Rumah Sakit Mitra Kasih lebih meningkatkan pelayanan terhadap pasien dengan cermat.

### 3. *Responsiveness*

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 1 dengan pernyataan “Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.” Dilihat dari pernyataan tersebut, baiknya petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat meningkatkan pelayanan dalam merespon keinginan pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

### 4. *Assurance*

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 3 dengan pernyataan “Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan terhadap Pasien Rumah Sakit Mitra Kasih.” Dilihat dari pernyataan tersebut, baiknya petugas Rumah Sakit Mitra Kasih dapat meningkatkan pelayanan dalam merespon keinginan pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

### 5. *Emphaty*

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 1 dengan pernyataan “Petugas Rumah Sakit Mitra Kasih mendahulukan kepentingan pasien seperti layanan transfer atau pembayaran.” Dilihat dari pernyataan tersebut, baiknya petugas mendahulukan kepentingan pasien dalam hal layanan transfer atau pembayaran lainnya, untuk mempermudah pasien dalam menyelesaikan proses pengobatannya dengan lancar.

## 6. Kepuasan Pasien

Item pernyataan yang memiliki skor paling rendah adalah item nomor 1 dengan pernyataan “Pasien merasa puas telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Mitra Kasih” Dilihat dari pernyataan tersebut, baiknya manajemen Rumah Sakit Mitra Kasih lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik agar dapat meningkatkan jumlah pasien dengan cukup tinggi.

Hal diatas penting dipertimbangkan oleh Rumah Sakit Mitra Kasih karena kualitas pelayanan sangat penting dirasakan oleh setiap pasien yang berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Herni Justiana (2015), Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)
- Bandu Muh Yunus (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Makassar Barat
- Bustan Jusmawi (2012), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang
- Fandy Tjiptono, dan Diana Anastasia (2003), Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Fitri Anis Mustika (2017), Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI
- Handayani Mia Fatma (2014), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Kremes Khas Solo Di Purwodadi
- Jacobis Rolando (2013), Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado
- Khusaini Ahmad (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta
- Lahdji Aisyah, Setiawan Muhammad Riza dan Purnamasari Wijayanti Indah (2015), Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Penyakit Dalam Rsud Sunan Kalijaga Demak
- Metayunika Vidya (2013), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi Pt Bumen Redja Abadi Semarang)
- Muchsin Narso Suharno dan Saggaff Shihab (2012), Pengaruh Dimensi

- Reliabilitas, Dimensi Tangibel Dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus: Pasien Rawat Jalan Rs Mrccc Siloam Semanggi)
- Putri Ayu Dewantari, Dewi Sakit dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti (2017), Tingkat Ii Udayana Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Denpasar
- Rusmiati (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Solo Kabupaten ajo
- Septia Defa (2017), Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung)
- Sekaran, Uma. (2006), Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis), Salemba Empat. Jakarta.
- Solichah Supartiningsih (2017), Kualitas Pelayanan Pasien Rumah Sakit (Kasus Pada Pasien Rawat Jalan
- Sugiyono, (2008), Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, jakarta
- Sugiyono, (2009), “Metode Penelitian kuantitatif, kualittatif dan R&D”. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2011), “Statistika Untuk Penelitian”. Bandung: Alfabeta
- Sugiono, (2017), “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”. Bandung:Alfabeta
- Umar, Husein. (2017). Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Wardani Tri Ulfa (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transpormasi Gojek
- Widagdo Bayu Kumolo (2010), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sragen
- Yenni (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero Masakar Selatan

<http://eprints.ums.ac.id/36842/3/BAB%20II.pdf>

<http://eprints.ums.ac.id/24022/3/05. BAB II.pdf>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Daftar Riwayat Hidup
2. Daftar Hadir Bimbingan
3. Quesioner
4. Data Uji Statistik
5. Data Quesioner