

# KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUJI RAHAYU SURABAYA

*by* Mei Indrawati

---

**Submission date:** 16-Nov-2021 03:14PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1704408561

**File name:** 2731-Article\_Text-6238-1-10-20211022.pdf (193.67K)

**Word count:** 3602

**Character count:** 22225

## KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUJI RAHAYU SURABAYA

Mei Indrawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. Universitas Wijaya Putra Surabaya, meiindrawati@uwp.ac.id

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Penelitian ini menggunakan variabel bebas (*Independent variable*) yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Model analisis yang digunakan untuk menguji dan membuktikan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh koefisien regresi seluruh variabel bebas mempunyai probabilitas *value (sig)* lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* maupun *emphaty* masing-masing dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya. Kesimpulan penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya dan diantara *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*, yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya adalah *reliability*.

**Kata Kunci :** *Kepercayaan, Kualitas Layanan, Image, Kepuasan.*

**Abstract:** *The purpose of this study was to analyze the satisfaction of outpatients at Muji Rahayu Hospital Surabaya in terms of the quality of services provided by Muji Rahayu Hospital Surabaya. This study uses independent variables consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The analytical model used to test and prove the hypothesis in this study uses Multiple Linear Regression. Based on the results of regression analysis, the regression coefficients of all independent variables have a probability value (sig) less than 0.05, which means that partially tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an effect on outpatient satisfaction at Muji Rahayu Hospital Surabaya is reliability. . The conclusion of this study is that tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy both partially and simultaneously affect outpatient satisfaction at Muji Rahayu Hospital Surabaya and among tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, the dominant influence on outpatient satisfaction at Muji Rahayu Hospital Surabaya is reliability.*

**Keywords:** *Trust, Service Quality, Image, Satisfaction*

### 1. PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi perhatian utama bagi semua orang. Karena dengan tubuh yang sehat, maka seseorang akan dapat melakukan berbagai aktifitas. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi masyarakat. Hampir semua daerah sudah memiliki fasilitas kesehatan dari Rumah Sakit sampai dengan Pusat Kesehatan. Namun dengan melihat rasio antara jumlah Rumah Sakit Umum Daerah dengan jumlah warga negara, maka dirasa keberadaan jumlah Rumah Sakit Umum Daerah masih kurang. Oleh karena itu, di berbagai daerah banyak didirikan Rumah Sakit swasta.

Rumah Sakit Muji Rahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di wilayah Surabaya Barat. Keberadaan rumah sakit ini menjadi sangat dibutuhkan masyarakat di wilayah Surabaya Barat, karena memang di wilayah Surabaya Barat tersebut, rumah sakit swasta bisa dihitung dengan jari.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan hak dari setiap warga negara, oleh karena itu wajib bagi setiap fasilitas kesehatan, tidak terkecuali rumah sakit, wajib memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pasien rumah sakitnya. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan timbul rasa puas dari pasien yang telah berobat ke rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Muji Rahayu sangat menyadari adanya komplain dan masukan serta keluhan dari masyarakat yang pernah berobat ke rumah sakit tersebut terkait dengan kualitas pelayanan yang menjadikan mereka kurang puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Namun (Bolton dan Lemon, 1999) menjelaskan bahwa yang dapat berpengaruh kepada kepuasan bukan hanya pelayanan yang berkualitas, harga juga dapat mempengaruhi kepuasan, selain itu image juga dapat mempengaruhi kepuasan (Kandampully dan Suhartanto, 2000). Namun pada penelitian ini, peneliti fokus pada kualitas layanan sebagai faktor pembentuk kepuasan. Konsekuensi yang terjadi pada pelanggan yang kurang terpuaskan membuat pelanggan tersebut tidak akan kembali lagi. Kalau diterapkan di Rumah sakit Muji Rahayu, akibat adanya pasien yang dikecewakan, dapat mengurangi jumlah kunjungan pasien. Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Jasa**

Philip Kotler dan Amstrong, (2005), merumuskan jasa merupakan suatu kegiatan atau perbuatan yang tidak memiliki wujud dan ditawarkan oleh seseorang atau kelompok tertentu kepada orang atau kelompok lainnya yang membutuhkan. Kegiatan yang dilakukannya dapat juga terikat dengan suatu produk secara fisik ataupun tidak terikat. Adapun jasa memiliki karakteristik yang meliputi

1. *Intangibility* (tidak memiliki wujud)

Tidak dapat dinyatakan secara jelas karena tidak bisa ditangkap oleh indra pengelihatan, perasa, pendengaran maupun penciuman sebelumnya dalam transaksinya. Akan tetapi meskipun demikian, dalam meminimalisir ketidakpastian dalam transaksi, biasanya pembeli akan melakukan survey terlebih dahulu mengenai mutu dari jasa yang ditawarkan. Sehingga pembeli dapat menyimpulkan apakah jasa tersebut dapat dibeli atau tidak berdasarkan pada dari informasi yang didapatkan.

2. *Inseparability* (ketidakterpisahan)

Jasa dibuat dan digunakan dalam waktu yang sama yang tidak terpisahkan dari penyedia jasa tersebut.

3. *Variability* (bentuk beranekaragam)

Penyedia jasa dapat membuat mutu yang beraneka ragam variasi bentuk dan kegunaannya, hal tersebut dapat tergantung pada pemberi jasa menyediakannya.

4. *Perishability* (tidak bertahan lama)

Jasa tidak bisa dilakukan penyimpanan untuk dipergunakan dikemudian hari. Oleh karena itu diperlukan berbagai strategi supaya permintaan dapat disesuaikan.

### **Kualitas Jasa**

Pada umumnya jasa yang berkualitas menjadi faktor yang dapat menentukan dalam proses penyeleksian jasa, khususnya dalam hubungannya terhadap interaksi antara penyaji jasa dan konsumen dalam sistem penyampaian jasa. Melakukan perbaikan pada kualitas jasa menjadi kunci agar konsumen dapat terpelihara

Ada berbagai faktor yang dapat berpengaruh pada kualitas jasa, diantaranya adalah *perceived service* dan juga *expected service* (Adhikarini, 2003). Jika pelayanan dari jasa dapat diterima (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa akan mendapatkan nilai yang baik serta memuaskan. Kemudian apabila jasa tersebut dapat melebihi harapan maka kualitas jasa akan dinilai ideal. Begitupun apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa akan dinilai tidak baik

Kualitas jasa berhubungan erat dengan kepuasan dari pelanggan (Tjiptono, 2011). Oleh karena itu, setiap perusahaan yang bisa memuaskan pelanggannya dengan membuat pelanggan merasakan kesenangan dan meminimalisir yang membuat pelanggan merasa tidak menyenangkan. Sehingga pada akhirnya nanti akan tercipta rasa setia dari pelanggan terhadap perusahaan. Output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi jasa yang diharapkan, pelanggan akan menggunakan penyedia itu lagi (Philip Kotler, dan Armstrong 2003).

Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa yang diberikan Christina (2006) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang berkaitan dengan kualitas jasa, diantaranya :

1. *Tangibles* (berwujud)  
Meliputi fasilitas, perlengkapan, penampilan pegawai dan alat komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan)  
Meliputi pemberian pelayanan dengan sesegera mungkin dan akurat serta memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)  
Kesediaan dari karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan tanpa diminta terlebih dahulu dan tanggap terhadap permintaan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan)  
pengetahuan, kemampuan dan kesopanan serta sifat yang bisa dipercaya dari karyawan; terhindar dari bahaya yang mengancam, resiko atau keraguan.
5. Empati (*emphaty*)  
Pemberian kemudahan dalam berhubungan, dapat berkomunikasi dengan baik, perhatian dan dapat mengerti apa yang pelanggan butuhkan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler (2010) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan hasil kerja dengan harapan.

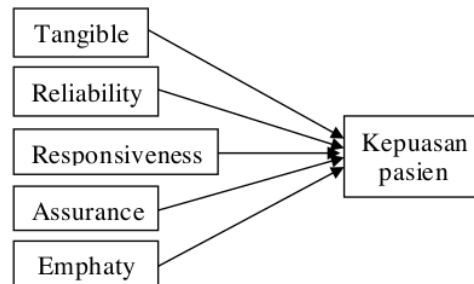
Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Kita harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan dan cara memperolehnya (J. Supranto, 2006). Bila pelayanan (*service*) tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka di mata pelanggan, pelayanan yang diberikan dinilai jelek. Margaretha Ardhanari, (2008), menyebutkan :  $Satisfaction = f(Expectations, Performance)$

Perasaan puas atau tidak puas kepada jasa yang dibeli oleh konsumen akan bergantung juga pada hasil penilaian kepada jasa yang dibeli tersebut (Yazid, 1999). Perasaan puas terhadap jasa bukan berkaitan dengan perasaan emosi melainkan evaluasi dari emosi yang dirasakan. (Bhhutto et al, 2012). Kepuasan terhadap pelanggan menjadi faktor yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan, bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan memberikan bermacam-macam manfaat bagi perusahaan dan karyawan, selain bagi external consumer atau masyarakat secara keseluruhan.

Akibat adanya pasien di suatu rumah sakit yang dikecewakan, dapat mengurangi jumlah kunjungan pasien. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pihak rumah sakit kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien.

### **Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini Kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dapat memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *survey* dengan penggunaan kuesioner untuk pengumpulan data. Penelitian ini berjenis penelitian sebab akibat / *Causal research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya, melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2011).

Dalam membuktikan kebenaran hipotesis, maka digunakan Regresi Linear Berganda untuk mengetahui Kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya secara simultan menggunakan uji F. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial menggunakan uji t.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Pelaksanaan penelitian dilakukan di bulan Maret 2019 sampai April 2019. Penentuan responden dilakukan secara sengaja yaitu pasien rawat jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Penentuan sampel menggunakan *purposive* dengan berdasar pada beberapa pertimbangan peneliti, diantaranya pasien rawat jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya dan pasien rawat jalan tersebut memenuhi kriteria sebagai berikut : berumur di atas 18 tahun. Secara *accidental* pasien rawat jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian, yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan tersebut, yang secara kebetulan peneliti temui di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya dapat dijadikan responden penelitian. Secara *quota sampling*,  
*JUIMA Vol. 11 No. 2 Tahun 2021*

sehingga jumlah responden ditentukan sebanyak empat puluh orang.

Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* serta kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Sebagai variabel bebas (*Independent variable*) adalah kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel terikat (*Dependent variable*).

1. Kualitas pelayanan merupakan penilaian sejauh mana sesuatu jasa / pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan / disampaikan. Kualitas pelayanan diukur dengan :
  - a. Bukti langsung (*tangibles*), yakni kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Meliputi fasilitas fisik yang menarik ( $X_{11}$ ), kebersihan dan kenyamanan ruangan ( $X_{12}$ ), kelengkapan peralatan ( $X_{13}$ ), dan penampilan paramedis ( $X_{14}$ ).
  - b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, meliputi : memberikan pelayanan sesuai dengan janji ( $X_{21}$ ), bertanggung jawab terhadap masalah pelayanan ( $X_{22}$ ), memberikan pelayanan tepat waktu ( $X_{23}$ ), dan memberikan informasi waktu realisasi pelayanan yang dijanjikan ( $X_{24}$ ).
  - c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Meliputi : memberikan pelayanan secara cepat dan tepat ( $X_{31}$ ), bersedia membantu pasien ( $X_{32}$ ), menangani keluhan pasien ( $X_{33}$ ), tanggap terhadap respon dari pasien ( $X_{34}$ ).
  - d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan paramedis untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien terhadap rumah sakit. Meliputi : pengetahuan ( $X_{41}$ ), kemampuan membuat rasa aman ( $X_{42}$ ), kesopanan ( $X_{43}$ ) dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki paramedis ( $X_{44}$ ).
  - e. Empati (*emphaty*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Meliputi : kemudahan dalam melakukan hubungan ( $X_{51}$ ), komunikasi yang baik ( $X_{52}$ ), perhatian pribadi ( $X_{53}$ ) dan memahami kebutuhan para pasien ( $X_{54}$ ).
2. Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Indikator dari kepuasan meliputi : kepuasan terhadap pelayanan dari paramedis ( $Y_{11}$ ), kepuasan terhadap kemudahan proses administrasi ( $Y_{12}$ ), kepuasan terhadap ketersediaan obat-obatan ( $Y_{13}$ ), dan kepuasan terhadap kecepatan paramedis memberikan respon ( $Y_{14}$ ).

Alat utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang dibagikan kepada responden yang peneliti anggap telah memenuhi kriteria sebagai responden dan diukur dengan menggunakan skala Likert 5 point. Westbrook dan Oliver, 1991 dalam M.Kozak dan M.Rimington, (2000) mengatakan skala Likert mempunyai nilai reliabilitas dan validitas yang tinggi. Wawancara, dokumentasi, observasi, serta studi pustaka juga dilakukan untuk mencari data yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut deskripsi atau karakteristik dari responden penelitian yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya sebanyak 40 orang pasien rawat jalan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Diksipsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin : - Laki - Laki - Perempuan	15 25	37,5 % 62,5 %

2	Jenjang Pendidikan :	6	15,0 %
	- Pascasarjana	9	22,5 %
	- Sarjana	16	40,0 %
	- SMA sederajat	7	17,5 %
	- SMP sederajat	2	5,0 %
3	Usia :		
	- 18 – 25 tahun	5	12,5 %
	- 26 – 35 tahun	9	22,5 %
	- 36 – 45 tahun	13	32,5 %
	- 46 – 55 tahun	8	20,0 %
- Di atas 55 tahun	5	12,5 %	
4	Pekerjaan :		
	- Pegawai Negeri	7	17,5 %
	- Karyawan Swasta	16	40,0 %
	- Wiraswasta	13	32,5 %
	- Tidak bekerja/pensiunan	4	10,0 %
5	Pendapatan :		
	- Di bawah 3 juta	21	52,5 %
	- 3 – 5 juta	10	25,0 %
	- Di atas 5 juta	9	22,5 %

Sumber : Data Primer, diolah (2019)

Valid atau tidaknya kuesioner yang diajukan dapat dilihat dari *Corrected Item-total Correlation* dari Pearson. Dikatakan valid jika koefisien korelasi pada setiap pertanyaan nilainya di atas 0,30, jika koefisien korelasi pada setiap pertanyaan di bawah 0,30 dapat disimpulkan pertanyaan yang diajukan tersebut tidak valid, oleh sebab itu pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan atau dibuang (Azwar, 1992 dalam Mei Indrawati, 2012).

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner

Variabel	No Item	r <sub>hasil</sub>	Kesimpulan
Tangibles	1	0.621	Valid
	2	0.711	Valid
	3	0.741	Valid
	4	0.811	Valid
Reliability	1	0.671	Valid
	2	0.743	Valid
	3	0.801	Valid
	4	0.714	Valid
Responsiveness	1	0.629	Valid
	2	0.765	Valid
	3	0.748	Valid
	4	0.719	Valid
Assurance	1	0.698	Valid
	2	0.754	Valid
	3	0.762	Valid
	4	0.821	Valid
Empathy	1	0.699	Valid
	2	0.801	Valid
	3	0.748	Valid
	4	0.665	Valid
Kepuasan Pasien	1	0.689	Valid
	2	0.648	Valid

Variabel	No Item	r <sub>hasil</sub>	Kesimpulan
	3	0.710	Valid
	4	0.782	Valid

Sumber : Data Primer, diolah (2019)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas untuk semua item-item pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r) yang di atas 0.3, sehingga dari hasil tersebut, semua pertanyaan tidak ada yang dibuang dan dapat diproses kedalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	$\alpha$	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	0.812	Reliabel
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0.801	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0.881	Reliabel
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0.867	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	0.872	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.821	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Hasil pengujian menjelaskan bahwa nilai *Alpha Cronbrach* berada di atas 0,6 untuk semua variabel dalam penelitian ini dan variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Oleh karena itu semua item dalam variabel penelitian, seluruhnya dapat digunakan pada analisis data lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.212	1.916		1.898	.053
<i>Tangibles</i>	.772	.234	.698	3.231	.006
<i>Reliability</i>	.891	.209	.761	3.987	.000
<i>Responsiveness</i>	.824	.271	.801	3.642	.002
<i>Assurance</i>	.839	.243	.823	3.765	.001
<i>Emphaty</i>	.672	.219	.611	3.021	.009

Sumber : Analisis SPSS (2019)

Persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 1.212 + 0.772X_1 + 0.891X_2 + 0.824X_3 + 0.839X_4 + 0.672X_5 + e$$

1. Konstanta (a) sebesar 1,212, hal ini berarti bahwa jika diasumsikan seluruh variabel bebas bernilai 0, maka kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya adalah 1,212.
2. Koefisien variabel *Tangibles* (b<sub>1</sub>) sebesar 0,772, hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan sebesar 1 persen pada *Tangibles*, maka kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya (Y) dapat meningkat sebesar 0,772%. Dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap tetap.
3. Koefisien variabel *Reliability* (b<sub>2</sub>) sebesar 0,891, hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan sebesar 1 persen pada *Reliability* maka kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya (Y) dapat meningkat sebesar 0,891%. Dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap tetap.
4. Koefisien variabel *Responsiveness* (b<sub>3</sub>) sebesar 0,824, hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan sebesar 1 persen pada *Responsiveness* maka kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya (Y) dapat meningkat sebesar 0,824%. Dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap tetap.
5. Koefisien variabel *Assurance* (b<sub>4</sub>) sebesar 0,839, hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan sebesar 1 persen pada *Assurance* maka kepuasan pasien rawat



jalan di RS Muji Rahayu Surabaya (Y) dapat meningkat sebesar 0,839%. Dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap tetap.

6. Koefisien variabel Emphaty ( $b_5$ ) sebesar 0,672, hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan sebesar 1 persen pada Emphaty maka kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya (Y) dapat meningkat sebesar 0,672%. Dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap tetap.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.879 <sup>a</sup>	.773	.732	2.211	1.777

a. *Predictors* : (Contant), *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*

b. *Dependent Variables*: Kepuasan Pasien

Sumber : Analisis SPSS (2019)

Nilai R = 0,879, menjelaskan bahwa variabel bebas memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Kemudian juga diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan nilai 0,773 atau 77,3 %, ini menjelaskan bahwa sebesar 77,3 % kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, kemudian sebesar 22,7 % sisanya kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya dapat dijelaskan oleh sebab lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada pengujian hipotesis regresi yang telah dilakukan didapatkan bahwa semua variabel bebas memiliki *probabilitas value* (sig) kurang dari 0,05, hal ini berarti bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya. Pada uji t juga dapat diketahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya adalah *reliability*.

Tabel 6. Hasil Uji -F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	431.978	5	213.592	23.817	.000 <sup>a</sup>
	Residual	211.423	45	8.569		
	Total	643.401	50			

a. *Predictors*: (Contant), *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*

b. *Dependent Variables*: Kepuasan pasien

Sumber : Analisis SPSS (2019)

Hasil tersebut menjelaskan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya karena *probabilitas value* (sig) = 0,000 < 0,05

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

*Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya dan diantara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muji Rahayu Surabaya adalah *reliability*.

**Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut : (1) mempertahankan aspek reliability (pelayanan sesuai dengan janji, bertanggung jawab, memberikan pelayanan tepat waktu; dan (2) meningkatkan empati, yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adhikarini. (2003). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta. Skripsi: UNS
- Ardhanari, Margaretha. (2008). *Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol. 8, No. 2.
- Bhhutto, Niazz Ahmed et al. (2012). *The Impact of Customer Satisfaction and Switching Barrier on Customer Loyalty in Pakistani Mobile Telecommunication Services*. *Journal of Management Research*. Vol. 4, No. 4.
- Indrawati, Mei. (2012). Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Melakukan Kunjungan Wisata ke Obyek Wisata Bahari Lamongan (WBL). *Jurnal Neo-Bis* Vol. 6 No. 2, 170 – 188.
- J. Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta : Rineka Cipta
- Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto. (2000). *Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 No.6, p. 346-351
- Kotler, Philip. (2010). Manajemen Pemasaran, konsep dan Teori. Jakarta : Ghalia Indonesia,
- Kotler, Philips dan Armstrong, (2005), Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2, Prentice Hall.
- Kozak, M. & Rimmington, M. (2000). *Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination*. *Journal of Travel Research* Vol. 38, 260 – 269.
- Maria Ayu Christina. (2006). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Patimura Semarang, Universitas Negeri Semarang Fakultas Ilmu Sosial.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono Fandy. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi Offset,

# KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUJI RAHAYU SURABAYA

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

journal.trunojoyo.ac.id

Internet Source

8%

2

Submitted to Universitas Mahasaraswati  
Denpasar

Student Paper

4%

Exclude quotes On

Exclude matches < 3%

Exclude bibliography On