

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya untuk pembangunan nasional yang digunakan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup yang lebih sehat bagi penduduk. Usaha untuk menciptakan dan meningkatkan jasmani yang sehat haruslah dimulai dari diri individu setiap masyarakat, dan juga tidak terlepas dari peran pemerintah dan swasta dalam menyediakan sarana pelayanan kesehatan seperti didirikannya puskesmas, poliklinik, rumah sakit, dan tempat praktek dokter bersama. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi lebih luas dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus membedakan status.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan berupa jasa telah berusaha memberikan dan mewujudkan pelayanan jasa kesehatan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat baik perkotaan maupun dipedesaan dan diharapkan masyarakat agar lebih mengerti arti pentingnya kesehatan. didirikannya sarana fasilitas kesehatan berupa jasa dapat lebih bisa diharapkan untuk dapat memberikan pertolongan yang dasar kepada masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan tersebut.

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. kepuasan adalah: “Perasaan senang

atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.¹

Perusahaan atau pemasar harus memperhatikan kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar semua barang ataupun jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pelayanan jasa kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting seiring dengan kebutuhan masyarakat terutama untuk para anak dan persalinan, salah satu cara untuk mengatasinya adalah dengan dibutuhkannya sarana khusus rumah sakit anak dan persalinan dengan pelayanan serta respon yang baik. Melakukan persalinan dirumah sakit dianggap lebih aman. Dengan adanya rumah sakit persalinan, maka para ibu atau wanita hamil akan memilih fasilitas bersalin di Rumah Sakit karena adanya tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali atau lebih kepada orang lain tentang

¹Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks Edisi Kedua belas, 2007), Hlm. 177

pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumen yang datang kerumah sakit.

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau kualitas jasa yang sesungguhnya. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. faktor emosional pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Rumah Sakit Ibu dan Anak YK Madira Palembang salah satunya, rumah sakit yang beralamat di jalan jendral sudirman ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam pelayanan dan pengelolaannya. Rumah sakit yang berdiri sejak 15 januari 1994 memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan bermutu kepada masyarakat yang sesuai dengan visinya menjadi pusat kesehatan yang terkemuka di kota Palembang khususnya wilayah sumatera selatan.²

²Sejarah YK Madira, <http://ykmadira.blogspot.ae/2010/02/cover.html?m=1>.(diakses, 17 November 2015)

RSIA YK Madira merupakan rumah sakit yang bergerak dibidang kesehatan khususnya kehatan anak dan bersalin. Apabila diaplikasikan ke masalah kepuasan konsumen pada RSIA YK Madira Palembang akan sangat relevan, karena dalam aktivitasnya RSIA YK Madira selalu berhubungan dengan konsumen atau pasiennya.

RSIA YK Madira dituntut untuk dapat memberikan pelayanan jasa secara profesional kepada konsumen atau pasiennya sehingga dapat meningkatkan pelayanan. Pasien yang datang berobat ke RSIA YK Madira berasal dari bermacam jenis suku, agama, dan budaya sehingga pandangan serta gambaran pada RSIA YK Madira berbeda beda bagi pasien atau masyarakat tertentu. RSIA YK Madira menyadari bahwa salah satu upaya agar mampu meningkatkan kualitasnya dengan rumah sakit lainnya yaitu mampu memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada pasiennya.

Menjaga harapan pasien bukanlah dengan memberikan harapan yang tinggi serta janji yang muluk. Pelayanan rumah sakit sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan pasien seperti pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan rawat inap yang tepat dan cepat. Hal utama yang harus dilakukan RSIA YK Madira adalah meningkatkan kualitas pelayanan, sebab hal ini berkaitan erat dengan kepuasan pasien sebagai konsumen yang berkunjung ke RSIA YK Madira. Pelayanan yang bermutu dapat membantu RSIA YK Madira bersaing dan menguasai pangsa pasar yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang ada dan melihat pentingnya kepuasan bagi perusahaan, maka penulis tertarik untuk mengadakan

penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada RSIA YK Madira Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Adakah pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA YK. Madira ?

C. Batasan Masalah

Fokus penelitian yang dilakukan agar tidak terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan masalah, adapun pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada RSIA YK Madira, apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar komponen variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA YK Madira.

2. Kegunaan penelitian

a. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu yang didapat dari selama perkuliahan yang dijalani penulis sehingga menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran bagi semua orang yang membacanya khususnya mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

b. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbang saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan kontribusi dalam memajukan pendidikan di Indonesia khususnya bagi mahasiswa Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang.

E. Kontribusi penelitian

1. Kontribusi teori

Secara teori penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai manajemen pemasaran, khususnya tentang kualitas pelayanan. Selain itu, berguna juga sebagai tambahan wawasan penelitian lain yang akan mengkaji lebih dalam tentang ilmu manajemen pemasaran.

2. Kontribusi praktik

Memberikan gambaran informasi bagi produsen agar lebih berusaha memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan agar lebih memperhatikan kepuasan konsumen sebagai pemakai jasa, terutama dalam bidang pelayanan.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dari penulisan skripsi ini yaitu terdiri dari 5 bab yang masing-masing dirincikan beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi Setting Penelitian, Desain Penelitian, Jenis Dan Sumber Data, Populasi Dan Sample Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Variabel-Variabel Penelitian, Instrument Penelitian, dan Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan Gambaran Umum Objek Penelitian, Karakteristik Responden, Analisis Data, Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian, Implikasi penelitian, Keterbatasan Penelitian, Saran Penelitian Selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³

Menurut Lewis and Booms kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, yang artinya pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁴

Menurut Kotler dan Keller kualitas pelayanan atau *service quality* adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan.⁵

a. Indikator-indikator kualitas pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan keunggulan sarana prasarana fisik yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

³ Fandy tjiptono, *Pemasaran jasa*, (Malang: Bayu media publising, 2007), hlm. 143

⁴ Fandy tjiptono, *service quality satisfaction edisi III "* (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2011), hlm. 180

⁵ Kotler, P, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (jakarta: Penerbit Prenhallindo,2005)

2. *Reability* (Keandalan)

Berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berkanaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon dengan segera permintaan mereka.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

b. Karakteristik jasa

Menurut Fandy Tjiptono terdapat 5 karakteristik yang dimiliki oleh jasa yaitu:⁶

1. Tidak ada hak paten

Jasa berbeda dengan barang bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Hal tersebut yang menyebabkan jasa tidak dapat

⁶ *Ibid.*, hlm. 18

dilihat, dirasa, dicium didengar, sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan. Ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi, karena terbatasnya *search quality*, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Sebagai contoh pelanggan dapat melihat rinci bentuk, warna, dan model sebuah mobil untuk membelinya. Namun, tidak dapat dilakukan hal serupa untuk jasa potong rambut atau dokter gigi umumnya tidak akan diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.

2. Lingkungan jasa (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi dan dikonsumsi sedangkan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Pemeriksaan medis merupakan salah satu contohnya dokter tidak dapat memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien. Pasien tersebut juga terlihat secara aktual dalam proses produksi, dengan jalan menjawab pertanyaan-pertanyaan dokter dan menjelaskan gejala penyakit yang dirasakan.

3. Heterogenitas lingkungan

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut diproduksi. Sebagai contoh dua kampanye iklan yang dirancang oleh sebuah biro periklanan yang sama maupun dua kali dalam waktu yang berbeda sebuah restoran tidak akan identik dalam hal kinerja yang dihasilkan.

4. Tidak ada sediaan (*perishability*)

Perishability yaitu jasa atau komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Karakter jasa yang seperti ini membuat jasa yang tidak terpakai pada suatu waktu akan berlalu atau hilang begitu saja.

5. Jasa yang disewakan (*Lack of owner ship*)

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsinya, menyimpan dan menjualnya.

c. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak hanya semata difokuskan pada pihak konsumen tetapi juga dilakukan dalam manajemen perusahaan, karena manajemen perusahaan tersebut akan mencerminkan suatu kualitas pelayanan karyawan yang baik kepada pihak konsumennya.

Berdasarkan bentuknya kualitas pelayanan terbagi atas :

1. Kualitas pelayanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

- a. Pola manajemen perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

e. Pola insentif

2. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Berkaitan dengan penyediaan barang

Kualitas pelayanan dapat pula dibagi menjadi dua menurut jenisnya, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas fungsi

Menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari dimensi kontrak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan *service*.

2. Reputasi perusahaan

Dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

B. Kepuasan konsumen

Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁷

Menurut Zheithaml dan Bitner kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan

⁷ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks Edisi Kedua belas, 2007), Hlm. 177

penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang dirasakan sendiri oleh konsumen.⁸

Menurut Ali Hasan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang/jasa yang telah dikonsumsi. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pelanggan yang puas ketika kualitas layanan dirasa sesuai atau bahkan melebihi harapan.⁹

a. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Handi Irawan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.¹⁰ Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pertanyaan yang fundamental adalah apa sebenarnya yang membuat pelanggan puas, ada lima faktor – faktor utama kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan yang paling tidak ada 6 elemen dari yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.

Pelanggan akan puas terhadap televisi yang dibeli apakah menghasilkan

⁸ <http://adityolaksono26.blogspot.ae/2015/03/01pengertian-kepuasan-pelanggan/> (diakses tanggal 13 maret 2016)

⁹ Ali Hasan, Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen, (jakarta: 2013), hlm 90

¹⁰ Juwandi, Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 37

gambar dan suara yang baik, awet, atau tidak cepat rusak, memiliki banyak fasilitas, tidak ada gangguan, dan desainnya menawan. Pelanggan puas dengan motor yang dibeli apabila mesinnya dapat diandalkan, akselerasinya baik, tidak ada cacat, awet dan lain-lain.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini relatif mudah ditiru. Dengan teknologi yang hampir standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang telah lebih mengandalkan faktor ketiga yaitu *service quality*.

3. Kualitas pelayanan (*Service quality*)

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah.

Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses *rekrutmen*, *training*, budaya kerja dan hasilnya baru terlihat setelah 3 tahun.

4. Faktor emosional (*Emotional factor*)

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, pakaian, faktor kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat mengendarai mobil yang memiliki *brand image* yang baik. Banyak jam tangan yang berharga Rp. 200.000,00 mempunyai kualitas produk yang sama baiknya dengan yang berharga Rp. 10 juta walau demikian, pelanggan yang menggunakan jam tangan seharga 10 juta bisa lebih puas karena *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Biaya dan kemudahan

Faktor yang kelima adalah berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

b. Manfaat kepuasan pelanggan

Terlepas dari perdebatan mengenai konsepnya, realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok menurut Fandy Tjiptono diantaranya sebagai berikut:¹¹

¹¹ *Op.cit*, hal. 352

1. Pendapatan

- a) Pelanggan yang merasa puas akan berkontribusi 2-6 kali terhadap pendapatan dibanding pelanggan yang agak puas.
- b) Pelanggan yang merasa puas akan berkontribusi 17 kali terhadap pendapatan dibanding pelanggan yang agak puas.
- c) Penurunan kepuasan pelanggan mengakibatkan penurunan pendapatan 1,8 kali.
- d) Pelanggan yang merasa puas yang paling mungkin untuk berbagi pengalaman dengan orang lain lima sampai enam orang sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan mengatakan pengalaman yang mengecewakan kepada sepuluh orang.
- e) Jika orang percaya bahwa berurusan dengan kepuasan pelanggan atau keluhan itu mahal, mereka perlu menyadari bahwa merekrut pelanggan sebanyak 25 persen, 6 kali lebih besar dari biaya mempertahankan pelanggan lama.
- f) Pelanggan yang tidak puas memutuskan untuk menghentikan membeli produk (barang atau jasa), mengeluh kepada perusahaan atau pihak ketiga, atau mengembangkan komunikasi negatif dari mulut kemulut (*negatif word of mouth communication*).

2. Reaksi terhadap produsen biaya rendah

Persaingan dengan perang harga pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar (sekali pun sebenarnya sangat rapuh). Cukup banyak fakta bahwa pelanggan yang

besedia membayar harga lebih mahal untuk pelayanan merupakan alternatif terbaik dalam mempertahankan pelanggan untuk menghadapi para produsen berbiaya rendah.

3. Manfaat ekonomis

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, biaya mempertahankan pelanggan lebih mudah empat sampai enam kali lipat dibandingkan biaya mencari pelanggan baru.

4. Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang puas terhisap oleh perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.

5. *Key* sukses bisnis masa depan

Kepuasan pelanggan merupakan strategi bisnis jangka panjang membangun dan memperoleh reputasi produk perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa mendatang yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama. Ukuran kepuasan

pelanggan lebih prediktif untuk kinerja masa depan sekalipun tidak mengabaikan data akutansi sekarang.

6. *Word of mouth relationship*

Pelanggan yang puas dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, menjadi advokator bagi perusahaan, terutama ketika reputasi perusahaan/produk dilecehkan oleh orang lain, mebuat rekomendasi positif dari mulut kemulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ali Fauzie (2008), mahasiswa fakultas ekonomi universitas diponegoro Semarang, dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Bhakti Wira Tantama Semarang”. variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien.¹²

Penelitian dilakukan oleh Habibaturrahmah (2011), mahasiswa fakultas ekonomi universitas Muhammadiyah Palembang dalam skripsi ini berjudul “

¹² Ali Fauzie, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Bhakti Wira Tantama Semarang”, Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2008) (Tidak diterbitkan)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dibedakan menjadi lima dimensi, *Reability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), *Tangible* (X5), variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pasien (Y) teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi berganda. Adapun secara parsial hasil yang diperoleh dari penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Raditya Adi Pratama (2012), mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, dalam skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Mitsubishi PT. Borobudur Oto Mobil Yogyakarta”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh positif kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, terhadap kepuasan konsumen di bengkel mitsubishi PT. Borobudur Oto Mobil Yogyakarta.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Febri Tri Bramasta Putra (2012), mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Diponegoro Semarang, dalam skripsi ini berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada bengkel mobil rapi *glass autocare* Semarang ”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian

¹³ Habiburrahmah, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Muhammadiyah Palembang”, Skripsi, (Palembang: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, 2011) (Tidak diterbitkan)

¹⁴ Raditya Adi Pratama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen pada Bengkel Mitsubishi PT. Borobudur Oto Mobil Yogyakarta”, *Skripsi*. (Yogyakarta Fakultas Ekonomi Universitas islam negeri Yogyakarta, 2012) (Tidak diterbitkan)

ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Arya Maman Putra (2011), mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT Mandiri Syariah. Dengan pengumpulan data dengan cara wawancara menghasilkan kesimpulan bahwa variabel produk, fasilitas, pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah fasilitas.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Siwi Putriandari (2011) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang”. Karena nilai koefisien seluruhnya positif, maka hal ini berarti kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang positif sejalan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan memang layak untuk menguji variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,686 menunjukkan bahwa 68,6% variasi Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh

¹⁵ Febri Tri Bramasta Putra, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada bengkel mobil rapi glass autocare Semarang, “, *Skripsi*. (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Diponegoro) (Tidak diterbitkan)

¹⁶ Arya Maman Putra, “Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT Mandiri Syariah”, *Skripsi*, (Yogyakarta: fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2011). (Tidak diterbitkan)

kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 31,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Anindhita Bayu Pratama Putra (2013) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Toyota (Studi Kasus pada Nasmoco Kaligawe Semarang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, nilai produk, asosiasi merek dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Nasmoco Kaligawe Semarang, sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas pelayanan, nilai produk, asosisasi merek dan kepercayaan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah nilai produk. Adapun nilai koefisien determinasi 0,878, artinya variabel terikat (kepuasan konsumen) dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, nilai produk, asosiasi merek dan kepercayaan sebesar 87,8%, dan sisanya diluar model penelitian.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Risqonadhimi Haqu (2011) yang berjudul “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan *Precious Studio Semarang*”. Hasil dari penelitian ini adalah: variabel bukti fisik (*tangible*) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

¹⁷ Anindhita Bayu Pratama Putra, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Toyota (Studi Kasus pada Nasmoco Kaligawe Semarang)”, skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013). (tidak diterbitkan)

pelanggan *Precious Studio Semarang*. Variabel keandalan (*reliability*) terbukti mempunyai pengaruh positif paling besar dari diantara variabel lainnya dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Precious Studio Semarang*. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Precious Studio Semarang*. Variabel jaminan (*assurance*) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Precious Studio Semarang*. Variabel empati (*emphaty*) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Precious Studio Semarang*.¹⁸

Singgih Priatmaji Sasongko (2013) dalam skripsinya “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kompetitif, Kelengkapan Barang, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Swalayan Alfa Omega”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari empat variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), harga kompetitif (X2), kelengkapan barang (X3), Dan lokasi (X4) terhadap keputusan pembelian (Y) pada saat membeli di swalayan alfa omega. Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga kompetitif, kelengkapan barang dan lokasi semuanya berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di Swalayan alfa omega.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Elita Mieke Wijaya (2011) dalam skripsinya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada

¹⁸ Risqhonadhimi Haqu “ Analisis dampak kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan *Precious Studio Semarang*”, skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2011). (tidak diterbitkan)

¹⁹ Singgih Priatmaji Sasongko “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kompetitif, Kelengkapan Barang, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Swalayan Alfa Omega”, skripsi, (Bandung: Fakultas Ekonomi, 2013). (Tidak diterbitkan)

Waterpark Semawis Semarang” menghasilkan kesimpulan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Waterpark Semawis Semarang. Mereka merasa puas dengan pelayanan baik kinerja maupun jasa lainnya, yang cukup menyenangkan dan dapat diterima.²⁰

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Ali Fauzie (2008)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Bhakti Wira Tantama Semarang
2	Habibaturrahmah (2011)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada RS Muhammadiyah Palembang
3	Arya Maman Putra (2011)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen pada Bengkel Mitsubishi PT. Borobudur Oto Mobil
4	Febri Tri Bramasta Putra (2012)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Loyalitas Pelanggan (Studi pada bengkel mobil rapi glass autocare Semarang)
5	Aulia Siwi Putriandari (2011)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Kualitas Jasa (X_1) Kepuasan pelanggan (X_2) Loyalitas Pelanggan (Y)

²⁰ Elita Mieke Wijaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Waterpark Semawis Semarang”, skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2011). (Tidak diterbitkan)

6	Anindhita Bayu Pratama Putra (2013)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Membahas banyak Variable Bebas
7	Raditya Adi Pratama (2012)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Mitsubishi PT. Borobudur Oto Mobil Yogyakarta
8	Risqonadhimi Haqu (2011)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Analisis Dampak Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan <i>Precious Studio Semarang</i>
9	Singgih Priatmaji Sasongko (2013)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kompetitif, Kelengkapan Barang, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Swalayan Alfa Omega
10	Elita Mieke Wijaya (2011)	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Waterpark Semawis Semarang

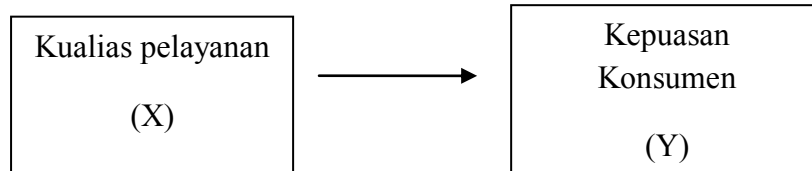
Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas X sangat mempengaruhi variabel (Y). Pada penelitian ini, penulis lebih berfokus untuk mengetahui adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada RSIA YK Madira Palembang.

D. Kerangka Pemikiran

Ditinjau dari jenis hubungan variabel, maka disini termasuk hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain, sehingga variabel bebas (*independent variable*) adalah Kualitas Pelayanan (X), Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



E. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih rendah atau kadar kebenarannya masih belum meyakinkan.²¹

Hipotesis ini mendukung penelitian Singgih Priatmaji Sasongko (2013), Anindhita Bayu Pratama Putra (2013), Raditya Adi Pratama (2012) Tri Bramasta Putra (2012) dan Risqonadhimi Haqu (2011). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh positif terhadap variable terikat.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Oldy Ardhana (2010) menyimpulkan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan Variabel bebas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Ketiga variabel bebas yang teliti terbukti secara signifikan

Edy Mulyanto (2011) menyimpulkan Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu bukti fisik,

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2009), hlm.93

keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Elita Mieke Wijaya (2011) menghasilkan kesimpulan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Arya Maman Putra (2011) menyimpulkan bahwa pengumpulan data dengan cara wawancara menghasilkan kesimpulan bahwa variabel produk, fasilitas, pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Febri Tri Bramasta Putra (2012) menyimpulkan Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, dan kerangka pikir penelitian, maka dapat disimpulkan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit YK Madira Palembang.

Ha: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit YK Madira Palembang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan unit penelitian adalah pusat kesehatan RSIA YK Madira Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan, yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman 1051 C-D Palembang Sumatera Selatan

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif diperoleh berupa keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini, seperti landasan teori dan data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil kuisisioner. Data kuantitatif merupakan data berupa angka-angka, data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.²² Data-data yang digunakan berkenaan dengan angka-angka mengenai masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA YK Madira Palembang.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.²³ Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data

²² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm.20

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.(Jakarta, PT RINEKA CIPTA,2006)hlm.129

primer yaitu data yang dikumpulkan, diperoleh, diteliti dan ditemukan dari lapangan atau objek penelitian. Metode yang digunakan untuk mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner.²⁴ Maka Sumber data disebut responden ialah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Adapun responden yang akan mengisi kuisisioner adalah pasien rawat inap pada RSIA YK Madira Palembang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi (*universe*) adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian).²⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada RSIA YK Madira .

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara- cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, lengkap, yang dianggap bisa mewakili populasi.²⁶ Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling*, yaitu penetapan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Sampel dalam

²⁴ *Ibid.*, hlm.129

²⁵ Iqbal Hasan, *Pokok- pokok Materi Statistik 2*, (Jakarta : Penerbit Bumi Aksara, 1999), hlm.84

²⁶ *Ibid.*, hlm 85

penelitian ini adalah pasien pasien rawat inap RSIA YK Madira Palembang berjumlah 50 orang.

Berdasarkan metode tersebut dari keseluruhan populasi diperoleh sampel 50 orang pasien rawat inap RSIA YK Madira yang memenuhi kriteria. Berikut adalah kriteria-kriteria dalam penentuan sampel :

1. Pasien dalam keadaan sadar
2. Pasien dalam keadaan sehat akal
3. Pasien tidak dalam keadaan gawat darurat
4. Keadaan pasien yang sudah stabil menurut tim medis

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*).²⁷ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner merupakan pemeriksaan suatu hal yang menjadi kepentingan umum, biasanya surat pernyataan. Dari pendapat diatas bahwa menunjukkan angket atau kuisisioner adalah suatu alat pengumpulan data berupa pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis. Kuisisioner yang digunakan dalam

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm.137

penelitian ini adalah jenis kuisioner yang tertutup karena reponden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Dalam penelitian ini kuisioner difokuskan pda pasien rawat inap RSIA YK Madira Palembang.

Intrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban perponden berupa pilihan dari 5 alternatif yang ada, yaitu:

- 1) SS = Sangat Setuju
- 2) S = Setuju
- 3) KS = Kurang Setuju
- 4) TS = Tidak Setuju
- 5) STS = Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- 1) SS = 5
- 2) S = 4
- 3) KS = 3
- 4) TS = 2
- 5) STS = 1

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah variabel yang bervariasi,yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian²⁸.

²⁸ Azwar saifuddin, *metodelogi penelitian*, (yogyakarta : penerbit pustaka pelajar, 2014), hlm. 33

berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).²⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas Pelayanan (X)

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*Dependent variable*) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³⁰ Dalam penelitian variabel dependennya adalah kepuasan pasien (Y).

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pasien (Y).

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas tingkat keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan yang dirasakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pasien rawat inap RSIA YK Madira Palembang. Kualitas pelayanan

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2013), hlm 61.

³⁰*Ibid.*, hlm. 61

bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang ada pada RSIA YK Madira Palembang.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pasien timbul karena adanya keselarasan antara kebijakan-kebijakan yang dibuat dalam memenuhi kebutuhan pasien dengan realita yang ada dan dirasakan selama menjalani masa perawatan didalam rumah sakit.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kemampuan RS YK Madira menunjukkan daya tarik fasilitas fisik pada konsumen.	- Bukti fisik gedung - Kelayakan sarana/prasarana	Likert
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan RS YK Madira memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai	- Pemeriksaan yang tepat - Akurasi diagnosis	Likert
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kemampuan RS YK Madira memberikan jasa secara cepat	- Informasi yang jelas - pelayanan yang cepat	Likert
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan para pegawai serta reputasi baik rumah sakit dapat	- Pengetahuan pegawai - Reputasi baik	Likert

		menimbulkan rasa percaya pasien		
	Empathy (perhatian)	Kemampuan RS YK Madira memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada pasien	• Perhatian pegawai • Kesabaran pegawai	Likert
Kepuasan Pasien (X)		Perasaan senang atau kecewa seseorang, antara kesan yang diterima terhadap kinerja RS YK Madira palembang dengan harapan yang di inginkan pasien	• Bukti fisik • Kebersihan • Pemeriksaan yang tepat • Akurasi diagnosis • Informasi yang jelas • Pelayanan yang cepat • Pengetahuan • Reputasi • Perhatian pegawai • Kesabaran pegawai	Likert

Sumber: Gagasan Penulis berdasarkan teori 2015

G. Instrumen Penelitian

Instrumen data disini dimaksudkan sebagai alat untuk mengumpulkan data.³¹ Oleh karena itu benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data.

1. Validitas Instrumen

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu intrumen pengukur dalam melakukan tes

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm.168

ukurnya.³² Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.³³

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability*. Pengukuran yang dimiliki reliabilitas tinggi maksudnya adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data reliabel.³⁴ Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.

Instrumen yang dapat dipercaya juga, apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil akan tetap sama. Reliabilitas menunjuk pada keterandalan sesuatu, reliabel dapat dipercaya dan dapat diandalkan.³⁵

³²Dr. Saifuddin Azwar, M.A, *Tes Prestasi, fungsi dan pengembangan prestasi belajar*, (Yogyakarta: Pustaka belajar,2012), hlm 73

³³Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik*, (Jakarta:PT.Rineka Cipta,2006), hlm.168

³⁴ Dr. Saifuddin Azwar, M.A, *Tes Prestas, Fungsi dan Pengembangan Prestasi Belajar*, hlm. 180

³⁵ Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*, hlm.178

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.³⁶ Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA YK Madira. Analisis statistik yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode regresi linier sederhana.

Berdasarkan topik yang telah dibahas pada penyusunan proposal skripsi ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada RS YK Madira Palembang”. Maka dapat diketahui 2 (dua) variabel yaitu:

$$Y = a + b (X)$$

1. Pengetahuan masyarakat sebagai variabel independen (Bebas) dengan notasi X.

Variabel independen adalah suatu variabel bebas, dimana perbedaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain, dimana perbedaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain, variable ini merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi variabel lainnya.

³⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm.147

2. Kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Terikat) dengan notasi Y. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Untuk mencari nilai b digunakan rumus:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Sedangkan untuk mencari nilai a, digunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y) \cdot (\sum x^2) - (\sum x) \cdot (\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

keterangan:

n = banyaknya data/jumlah sampel

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi

x = variabel bebas (kualitas pelayanan)

y = variabel terikat (kepuasan pasien)

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat (*dependent variable*) terhadap variabel bebas (*independent variable*) dalam suatu persamaan linear. Nilai R berkisar 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

I. Uji Hipotesis

1. Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusannya sebagai berikut:

Apabila $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Apabila $T_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Apabila data hasil pengamatan terletak dalam garis regresi maka kita akan memperoleh kecocokan sempurna. Umumnya hasil pengamatan akan menyebar di seputar garis estimasi regresi, sehingga menghasilkan $\hat{U}_i$ positif jika pengamatan-pengamatan di atas garis estimasi regresi atau sebaliknya $\hat{U}_i$ negatif jika pengamatan-pengamatan di bawah garis estimasi regresi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat RSIA YK Madira

Pusat Kesehatan YK Madira didirikan pada tanggal 15 Januari 1994, diresmikan oleh Bapak dr. Suwandi Makmur mewakili kepala kantor wilayah departemen kesehatan Provinsi Sumatera Selatan pelayanan kesehatan. Tujuan utamanya ialah memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan bermutu kepada masyarakat khususnya wilayah Sumatera Selatan. dalam upaya mencapai tujuan tersebut, sampai saat ini banyak telah dicapai namun demikian masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang perlu diperbaiki.

Dalam memberikan pelayanannya telah dikembangkan berbagai pelayanan yang semula hanya rawat jalan, praktek dokter bersama, *medical check up* pada lantai 1. Kemudian dikembangkan klinik bersalin pada tanggal 15 Januari 2000, yang kemudian pada tanggal 18 Agustus 2000 menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak YK Madira. Untuk mencapai standar mutu optimal Rumah Sakit Ibu dan Anak YK Madira telah melakukan upaya menyempurnakan standar operasional dan prosedur pelayanan.

Jangkauan pelayanan atau cakupan pelayanan ditingkatkan dengan membuka pelayanan 24 jam untuk RSIA, laboratorium dan apotik. Pelayanan *medical check up* yang semakin baik, menambah nilai pelayanan. Beberapa kedutaan besar, BUMN, Asuransi dan perusahaan telah menjalin kerjasama untuk melayani pemeriksaan rutin berkala.

Bermula dari keinginan untuk memberikan pelayanan yang nyaman, representative, dan terpadu, Dr.H.A.Kurdi Syamsuri awal januari 1994 mendirikan yayasan YK Madira. didukung oleh tenaga ahli paramedis dibidangnya YK Madira dapat memberikan pelayanan berupa:

1. Praktek Dokter Spesialis bersama
2. Apotik
3. Laboratorium
4. Radiologi
5. EKG, EEG, Fetal Monitor
6. Fisioterafi
7. Medical Check Up

Guna memperluas jangkauan pelayanan RSIA YK Madira mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak yang setiap tahun semakin bertambah, antara lain:

I. BANK

1. Bank Indonesia
2. Bank Rakyat Indonesia
3. Bank Negara Indonesia
4. Bankn Syariah Mandiri
5. Bank Bukopin
6. Bank Central Asia
7. Bank Danamon

8. Bank Lipo
9. Bank Internasional Indonesia

II. PERUSAHAAN / JAWATAN

1. PJT. Kereta Api Indonesia (Persero)
2. PT. Angkasa Pura II
3. PT. Telkom
4. GPM (PT Graha Pusri Medika)
5. PT. Pupuk Sriwijaya
6. PERTAMINA Plaju
7. PT. Perkebunan Nusantara VII
8. PT Hindoli A. Cargil
9. PT. Guthrie Pecconina Indonesia
10. PT. Uniliver
11. PT. Takeda
12. PT. Jasa Raharja
13. PT. Lautan Berlian
14. SATELINDO
15. BPJS

2. Visi Misi RSIA YK Madira Palembang

Visi RSIA YK Madira Palembang

Menjadi pusat kesehatan terkemuka di SUMBAGSEL

Misi RSIA YK Madira Palembang

1. Meningkatkan profesional SDM

2. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
3. Melengkapi sarana penunjang kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat
4. Meningkatkan etika profesi karyawan

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuisisioner yang diberikan kepada pasien rawat inap RSIA YK Madira Palembang sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien.

Deskripsi kerakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 50 orang responden, dimana dari 50 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut adalah gambaran umum responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	0	0 %

2.	Perempuan	50	100%
Total		50	100%

Sumber: data diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap RS Ibu dan anak YK Madira berdasarkan jenis kelamin Perempuan sebanyak 50 responden dengan presentasi 100% perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berikut adalah gambaran umum responden berdasarkan dalam penelitian ini berdasarkan umur.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	< 17-25 Tahun	4	8%
2.	25-35 Tahun	39	78%
3.	36-45 Tahun	6	12%
4.	> 45 Tahun	1	2%
Total		50	100%

Sumber: data diolah, 2016

Tabel 2 di atas, yaitu presentase responden menurut usia, yang menunjukkan tingkat presentase pengelompokkan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien yang berumur 25–35 tahun dengan presentasi sebesar 78%. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap pada RS YK Madira lebih banyak didominasi oleh pasien berumur 25-35 tahun, sedangkan pada kelompok usia 36-45 tahun presentasinya sebesar 12%, <17-25 tahun presentasinya 8%, dan >45 tahun presentasinya sebesar 2%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah gambaran umum responden dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar / mahasiswa	3	6%
2.	Pegawai Negeri Sipil	8	16%
3.	Pegawai Swasta	14	28%
4.	Wirausaha	3	6%
5.	Lainnya	22	44%
Total		50	100%

Sumber: data diolah, 2016

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa persentase responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RS ibu dan anak YK Madira memiliki pekerjaan sebagai Lainnya 44%, Pegawai swasta 28%, Pegawai Negeri Sipil 16%, Pelajar/Mahasiswa 6%, dan wirausaha 6%.

C. Analisis Deskripsi

1. Deskripsi data penelitian

Hasil uji statistik deskriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 10 item pertanyaan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) terdiri atas 10 pertanyaan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang deskripsi variabel penelitian.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dari kelima indikator tersebut dengan demikian ada 10 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X).

Pilihan jawaban responden terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju ditransformasikan dalam bentuk skala likert 1 sampai 5 dengan angka 1 menunjukkan persepsi sangat tidak setuju dan angka 5 menunjukkan sangat setuju terhadap pertanyaan yang diajukan.

Tabel 4.4
Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Skala	Frekuensi	Persentase
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0,6%
2 = Tidak Setuju	3	2,6%
3 = Kurang Setuju	13	56,6%
4 = Setuju	283	40,2%
5 = Sangat Setuju	201	
Total	500	100%
Rata-rata = 43,76		
Standar Deviasi = 3,623		

Sumber: data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai 43,76 hal ini menunjukkan bahwa secara umum jawaban responden setuju mengenai kualitas pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak YK Madira .

b. Kepuasan pasien (Y)

Variabel kepuasan pasien dari indikator kepuasan tersebut ada 10 pertanyaan untuk variabel kepuasan (Y). Pilihan jawaban responden terdiri dari

sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju ditransformasikan dalam bentuk skala likert 1 sampai 5 dengan angka 1 menunjukkan persepsi sangat tidak setuju dan angka 5 menunjukkan sangat setuju terhadap pertanyaan yang diajukan.

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Skala	Frekuensi	Persentase
1 = Sangat Tidak Setuju	2	0,4%
2 = Tidak Setuju	4	0,8%
3 = Kurang Setuju	8	1,6%
4 = Setuju	321	64,2%
5 = Sangat Setuju	165	33%
Total	500	100%
Rata-rata = 43,22		
Standar Deviasi = 4,132		

Sumber: data primer diolah, 2016

Hasil statistik deskriptif pada tabel diatas memperlihatkan rata-rata variabel kepuasan sebesar 43,22 dengan standar deviasi 4,132. Hal ini menunjukkan bahwa dari 50 responden yang dipilih menjawab setuju dengan frekuensi tertinggi 321 dan yang terendah menjawab sangat tidak setuju dengan frekuensi 2 dari variabel kepuasan.

2. Uji Validitas Data

Pengujian validitas data dalam penelitian ini menggunakan *Correlated Item- Item Correlation*. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi estimasi. Adapun dasar keputusan dalam uji validitas adalah :

- a. Jika nilai hitung $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid). Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Jumlah data (n) = 50, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,2759.

Setelah dilakukan pengujian validitas data pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan maka seluruh item pernyataan pada kedua variabel tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	1	0,549	0,2759	Valid
		2	0,546	0,2759	Valid
	Keandalan	1	0,523	0,2759	Valid
		2	0,661	0,2759	Valid
	Daya Tanggap	1	0,718	0,2759	Valid
		2	0,671	0,2759	Valid
	Jaminan	1	0,619	0,2759	Valid
		2	0,610	0,2759	Valid
	Empati	1	0,765	0,2759	Valid
		2	0,824	0,2759	Valid
Kepuasan	-	1	0,716	0,2759	Valid
	-	2	0,786	0,2759	Valid
	-	3	0,464	0,2759	Valid

-	4	0,424	0,2759	Valid
-	5	0,781	0,2759	Valid
-	6	0,838	0,2759	Valid
-	7	0,888	0,2759	Valid
-	8	0,819	0,2759	Valid
-	9	0,795	0,2759	Valid
-	10	0,628	0,2759	Valid

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kekonsistensian dan keajegan dari suatu alat ukur yang digunakan. Artinya, reabilitas ini ingin melihat apakah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur tersebut tetap konsisten atau tidak ketika pengukuran diulang kembali. Untuk mengukur tingkat kekonsistensian ini metode yang sering digunakan adalah analisis *alpha cronbach*.³⁷

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6. Artinya, alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel bila sampai pada batasan 0,6. dan suatu alat ukur tersebut dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik bila mencapai skor reliabilitas di atas 0,8. semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabel.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Cut Of Value	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,759	0,60	Reliable

³⁷ Alhamdu, *Modul Pembelajaran Komputer Statistik Dengan Program SPSS*, (Palembang: NoerFikri, 2015), hlm.20

Kepuasan	0,772	0,60	Reliable
----------	-------	------	----------

Sumber: data diolah 2016

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas variabel X dan Y di atas, terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,759, 0,772 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil pengujian pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.806	4.034		.448	.656
Kualitas Pelayanan	.946	.092	.830	10.301	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data diolah, 2016

Persamaan Regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,806 + 0,946X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

X = Kualitas Pelayanan

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 1.806 yang berarti

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) yaitu jika kualitas pelayanan semakin baik maka nilai tingkat kepuasan pasien meningkat sebesar 0,946.

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (kepuasan pasien).

Tabel 4.9
Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.806	4.034		.448	.656		
KualitasPelayanan	.946	.092	.830	10.301	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 10,301, sedangkan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,677 ($df = 50-1-1 = 48$). Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.301 > 1.677$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0.000 < 0.05$), maka hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA YK Madira Palembang dapat diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang terbaik dalam analisis regresi dalam hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari sini akan diketahui seberapa besar variabel independen akan mampu menjelaskan variabel dependennya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Nilai koefisien R^2 mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen. Untuk menghindari bias, maka digunakan nilai *Adjusted R^2* , karena *Adjusted R^2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan dalam model.

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila angka koefisien determinasi semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R^2*) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel

dependen adalah terbatas. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 ^a	.689	.682	2.330	1.892

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 12 diatas, diketahui pengaruh variabel *independent* (kualitas pelayanan) terhadap variabel *dependent* (kepuasan pasien) dinyatakan dalam nilai adjusted R^2 yaitu sebesar 0,682 atau 68,2%. Artinya 68,2% variabel kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan 31,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

E. Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA YK Madira Palembang, Berdasarkan Hasil penelitian dengan analisis regresi linear sederhana memperoleh persamaan, $(Y) = 1.806 + 0,946 (X)$ dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 1.806 yang berarti mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) yaitu jika kualitas pelayanan semakin baik maka nilai kepuasan pasien akan meningkat 0,946.

Hasil pengujian secara (parsial) uji T dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diperoleh thitung sebesar 1,677 dan ttabel 10,301, maka diperoleh hasil thitung > ttabel atau $1,677 > 10,301$, yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak dan memiliki tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA YK Madira Pelambang.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 68,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien . sedangkan sisanya 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X (kualitas pelayanan) yang tidak diteliti. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan Habibaturrahmah yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.³⁸

³⁸ Habibaturrahmah, *Op.Cit.*, hlm.19

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa hasil pengujian variabel Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat RSIA YK Madira Palembang hal ini dapat dilihat melalui uji koefisien determinasi (R^2), besarnya nilai adjusted R^2 dalam model regresi diperoleh sebesar 0,682. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pasien yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 68,2%. Sedangkan sisanya sebesar 32,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien layak untuk menjelaskan variabel yang dianalisis. Dari hasil pengolahan data analisis kuantitatif dapat disimpulkan, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap RSIA YK Madira Palembang.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah Data yang dianalisis menggunakan instrument yang berdasarkan persepsi jawaban responden, sehingga

hal ini akan menimbulkan masalah bila persepsi jawaban responden berbeda dengan keadaan yang sesungguhnya.

C. Saran

Saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Disarankan agar RSIA YK Madira Palembang mampu meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pasien. Misalnya dengan melalui sosialisasi terhadap para karyawan rumah sakit.
2. Disarankan agar RSIA YK Madira diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik sehingga memperoleh rasa puas pasien yang datang berobat ke RSIA YK Madira Palembang.
3. Bagi penelitian selanjutnya ada baiknya menambahkan jumlah sampel dan memasukan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor kualitas produk, faktor harga, faktor biaya dan kemudahan, dan faktor emosional agar memperoleh hasil yang lebih variatif dan akurat.