

**PENGARUH KUALITAS JASA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN**

**Elisabet Tambunan, S.E,M.M**

**Eva Margareth Sarah Nainggolan, S.E, M.Si**

Dosen Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia

**Masaleni Harefa**

**Susi Susanti Manullang**

**Desi Natalia Nainggolan**

Alumni Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan . Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling. Sampel yang diambil sebanyak 98 responden dari para pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y=3.353+0,110X_1+0,393X_2+0,162X_3+0,169X_4+0,636X_5$ .

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel bukti fisik dengan koefisien regresi sebesar 0,636; daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,393; empati dengan koefisien regresi sebesar 0,169; jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,162 dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah kehandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,110. Dengan demikian rumah sakit umum sari mutiara medan perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Konsumen.

**A.PENDAHULUAN**

Di era globalisasi perusahaan jasa khususnya rumah sakit memiliki peran penting dalam proses perkembangan dunia kesehatan. Dewasa ini kesehatan merupakan hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok. Tingkat mobilitas masyarakat semakin tinggi sehingga membutuhkan kondisi tubuh

yang sehat dalam melaksanakan aktivitasnya. Dengan demikian tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dimana unsur kualitas tidak bisa dipisahkan dari keberadaan tenaga kesehatan yang berkualitas di tempat pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu kebutuhan dasar.

Perkembangan jaman yang semakin kompetitif dan perubahan standar hidup masyarakat telah mengubah pola pikir mereka dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu jasa khususnya jasa pelayanan *customer service*

Perubahan cara pandang tersebut menuntut jasa *customer service* rumah sakit untuk menjaga kualitas terhadap kualitas jasa agar selalu melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terwujud. Menurut Abd. Rahman Kadir (2013:88) Kualitas Jasa adalah sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan diterima konsumen dari pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja pelayanan yang diperolehnya. Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien adalah pelayanan yang diterima atau diperoleh sesuai dengan yang diharapkannya terhadap aspek atau dimensi – dimensi pelayanan yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Sebagai penyedia jasa yang memberikan macam pelayanan bagi pasien, kepuasan pasien merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2014:150) Kepuasan Pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, *customer service* Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan harus memperhatikan kualitas *customer*

*service* yang diberikan kepada pasien rawat jalan sehingga kebutuhan pasien rawat jalan dapat terpenuhi dengan harapan mereka. Semakin baik kualitas pelayanannya semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas terutama kualitas jasa *customer service*. Menurut kasmir (2011:225) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di Jl. Kapten Muslim No. 79 , Medan, Sumatera Utara

Hal ini menjadikan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi lembaga kesehatan juga dituntut untuk memberikan kepuasan pasien rumah sakit. Kepuasan itu tidak hanya dilihat dari sisi fisik atau fasilitas yang ada namun juga dari pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna layanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan dari pasien.

Keberadaan *customer service* Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan menjadi sangat penting karena diharapkan

dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, menampung setiap pertanyaan, perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*Service Quality*) kepada pelanggan. Pihak *customer service* Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan perlu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan pasien khususnya pasien rawat jalan dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan diri dalam diri pasien rawat jalan.

## **B.TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Kualitas**

Menurut Abd.Rahman Kadir (2013:84) dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa, menyatakan bahwa Kualitas adalah suatu tujuan yang sulit di pahami, sebab harapan dari akan selalu berubah.

Menurut Kotler dan Keller (2014:143) dalam buku Manajemen Pemasaran, Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### **2. Pengertian jasa**

Menurut Christopher Lovelock dkk (2011:16) dalam buku Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain.

Menurut Supriadi Setiawan (2011:14) dalam buku *Loyalitas Pelanggan Jasa*, pengertian jasa adalah sesuatu yang abstrak, oleh karena itu menanganinya lebih sulit daripada barang.

### **3. Pengertian Kualitas jasa**

Menurut Abd. Rahman Kadir (2013:88) dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kualitas Jasa adalah sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan diterima konsumen dari pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja pelayanan yang diperolehnya.

Menurut Supriadi Setiawan (2011:34) dalam buku *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Kualitas Jasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **4. Indikator Kualitas Jasa**

Menurut Fandy Tjiptono (2014:282) dalam buku *Pemasaran Jasa* Terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu :

- 1) *Kehandalan (Reliability)* yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 2) *Daya Tanggap (Responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap

3) Jaminan (*Asurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan

4) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

5) Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

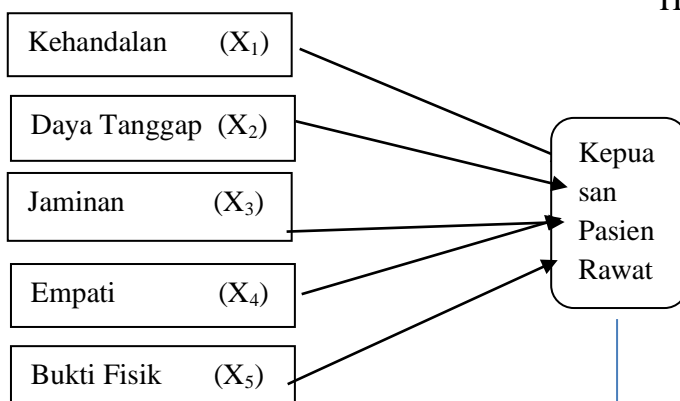
### 5. Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2014:138) dalam buku Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan adalah Perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Buttle (2007) dalam Supriadi Setiawan (2011:45) Kepuasan Pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman menggunakan suatu produk, atau sebagian kecil dari pengalaman itu.

### C. Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :



### D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori yang diungkapkan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub>:Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

H<sub>2</sub>:Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

H<sub>3</sub>:Jaminan berpengaruh terhadap positif dan signifikan kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

H<sub>4</sub>:Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

H<sub>5</sub>:Bukti Fisik positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

H<sub>0</sub>:Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

### METODOLOGI PENELITIAN

## 1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana sebuah penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan (Ali Maksu,2012: 95). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif.

## 2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan sebanyak 7119 Responden (rata – rata pasien rawat jalan per bulan selama 3 Tahun)

## 3. Sampel

jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 98 Responden dan teknik pembagian kuesioner secara random (acak)

## 4. Variabel Operasional

### a. Variabel Independen

Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- X1 Keandalan
- X2 Daya Tanggap
- X3 Jaminan
- X4 Empati
- X5 Bukti Fisik

### b. Variabel Dependen

Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Y = Kepuasan Pelanggan

## F. PEMBAHASAN

## 1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Variable Keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  (1,723) >  $t_{table}$  (1,290) dan nilai signifikasinya  $0,088 < 0,10$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

## 2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Variable Daya Tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  (3,621) >  $t_{table}$  (1,290) dan nilai signifikasinya  $0,000 < 0,10$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

## 3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa variabel jaminan berpengaruh secara dan signifikan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  (1,793) >  $t_{table}$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan

Ha diterima ( $1,290$ ) dan nilai signifikasinya  $0,070 < 0,10$

#### **4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa variabel empati berpengaruh dan signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Y). Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung} (1,772) > t_{table}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Variable Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai dari  $t_{hitung} (6,892) > t_{table} (1,290)$  dan nilai signifikasinya  $0,000 < 0,10$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

#### **6. Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien.**

Berdasarkan Hasil uji F atau Uji simultan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar  $24,131$  signifikansinya  $0,000 < 0,10$  yang menunjukkan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik secara

bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y)

### **G. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

1. Kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

2. Daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum.Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan

3. Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

4. Empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

5. Bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

6. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Hasil ini menerima hipotesis awal yang mengatakan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

## **2. Saran**

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pihak Rumah sakit disarankan agar memberikan masukan kepada bagian pegawai *customer service* agar lebih meningkatkan pelayanannya.
2. Pihak Rumah sakit diharapkan lebih meningkatkan aspek ini yaitu meningkatkan aspek ini yaitu meningkatkan sikap responsif terhadap keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pasien saat melayani pasien.
3. Disarankan pihak rumah sakit harus meningkatkan lagi aspek jaminan ini. Diharapkan pegawai *customer service* lebih cekatan dalam bekerja dan terampil saat melayani dan membantu kebutuhan pasien.
4. Diharapkan para Pegawai *customer service* Rumah Sakit Umum Sari

Mutiara Medan supaya lebih mengutamakan kepentingan pasiennya dan beroperasi pada jam kerja yang tepat

5. Pegawai *customer service* diharapkan agar lebih meningkatkan penampilannya dan pihak rumah sakit juga diharapkan memberikan masukan kepada bagian kebersihan untuk bekerja lebih baik dan rajin serta tetap menjaga kebersihan terutama kebersihan seluruh ruangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Christoper, Lovelock dkk. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Jakarta : Erlangga*
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan, Jakarta : Rajawali Pers*
- Kotler, Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1), Jakarta: Erlangga*
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis, Bandung :Alfabeta*
- NikenWidyastuti.2015.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang menginap Di Harris dan Pop Hotels Denpasar).* Jurnal
- Novemy Triyandari Nugroho.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kota Surakarta).* Jurnal.
- Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani .2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Perwakilan Kawalayaan.*Jurnal.
- Rahman, Kadir Abd. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Bogor : IPB Press*
- Setiawan, Supriadi. 2011 . *Loyalitas Pelanggan Jasa, Bogor : IPB Press*
- Siregar, Sofyan. 2012. *Metodologi Penelitian Manual dan SPSS, Yogyakarta :Andi*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi, Bandung : Alfabeta*
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Yogyakarta : Andi*
- RSU.Sari Mutiara  
[www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html](http://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html). Diakses 5 April 2017  
[www.google.co.id/search?q=desain+penelitian+ali+maksum&oq=desain+penelitian](http://www.google.co.id/search?q=desain+penelitian+ali+maksum&oq=desain+penelitian)  
[iti](#)



[an+ali+maksum&aqs=chrome..69i57.80](#)

[99j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](#) .

Diakses 24 Mei 2017