

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar

Ilham Happy Ramadhan dan Sandi Eka Suprajang
Program Studi Manajemen, STIE Kesuma Negara
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur

Abstrak

Perusahaan dikatakan efektif dan efisien apabila memiliki daya saing yang unggul dari perusahaan lain sehingga perusahaan dapat bertahan dari persaingan yang semakin ketat. Salah satu yang dapat mempengaruhi hal tersebut adalah pelayanan yang memuaskan. Klinik Mitra Husada merupakan tempat pelayanan kesehatan yang saat ini mengalami beberapa masalah di klinik yaitu banyak alat medis yang tidak lengkap atau kurang memadai yang akan berdampak pada kepuasan dan pemasukan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Mitra Husada.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis ini diarahkan pada mean dan persentase analisis data yang dilakukan setelah data terkumpul. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang memperoleh hasil 99 responden. Uji instrumen menggunakan uji t, uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi berganda. Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan klinik Mitra Husada Blitar sebesar 62%.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja sumber daya manusia yang handal sangat diharapkan oleh para pasien yang datang berobat. Demi menimbulkan rasa puas pasien, klinik harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah dibuat oleh klinik itu sendiri tentu juga harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ketika pasien sembuh dari penyakitnya, namun juga dari kualitas pelayanan yang didapatkannya ketika berobat di klinik tersebut. Jika klinik mampu memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan dan loyalitas pasien akan tercipta, dan mereka akan kembali berobat di klinik tersebut ketika sakit, juga merekomendasikan kepada orang lain jika akan berobat.

Pelayanan kesehatan yang semakin ketat, klinik harus melakukan pelayanan yang baik terhadap pasien yang datang berobat agar menimbulkan rasa puas. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan

yang diperoleh oleh pasien yang datang berobat. Kualitas pelayanan yang baik merupakan standar yang diterapkan oleh klinik untuk memperoleh keberhasilan dalam menciptakan kepuasan pasien. Pada klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar banyak alat medis yang tidak lengkap atau kurang memadai seperti laboratorium kurang lengkap dan infrastruktur tata ruang yang kurang terjadi di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar, sehingga pelayanan pasien kurang optimal.

Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar mengalami penurunan jumlah pasien dikarenakan alat medis yang tidak lengkap atau kurang memadai seperti laboratorium kurang lengkap dan infrastruktur tata ruang yang kurang terjadi di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar, sehingga pelayanan pasien optimal misalnya tidak adanya alat USG untuk pemeriksaan ibu hamil, seharusnya peralatan lengkap beserta perawat yang ahli dalam bidangnya, sehingga masyarakat yang ingin berobat di klinik tersebut tercukupi infrastruktur dan fasilitasnya, tidak adanya ahli dalam elektromedik di klinik tersebut, sehingga jika terjadi kendala atau kerusakan alat yang ada di klinik tidak bisa langsung ditangani. Akibat yang ditimbulkan dari kurang lengkapnya laboratorium dan infrastruktur yang kurang memadai mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi tidak optimal, hal ini berdampak kepada kepuasan pasien.

TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Menurut Wilton (2012:33) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*), yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya), dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Menurut Lovelock (2012:102) kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian, pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

Menurut Kotler (2012:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil), produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bias memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan bila kinerja dapat melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau sangat gembira.

Menurut Sunyoto (2013:36) harapan pelanggan ialah memegang peranan penting dalam menentukan kualitas produk baik barang maupun jasa, dan kepuasan konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan konsumen atau pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa kedua organisasi pada bisnis yang sama dapat dirasakan berbeda oleh konsumennya. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2008:158) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2014:353) kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis.

Konsep kepuasan pelanggan, secara sederhana konsep kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun definisi Kepuasan Pelanggan

menurut para ahli adalah sebagai berikut: menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Umar (2007:75) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pembeli jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan untuk waktu yang lama.

Yamit (2007:78) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kotler dan Armstrong (2008:15) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi dari harapan pembeli, maka pembeli akan merasa puas. Tjiptono dan Chandra (2011:292) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan evaluasi purna beli dimana indikator pencapaiannya merupakan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam menghadapi persaingan baik secara lokal maupun global. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan, apabila layanan diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan (Sugihartono,2009:14). Dengan begitu kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Tjiptono (2007:54) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang semakin baik yang tentunya akan berimbas pada minat beli konsumen. Menurut Mauludin (2010:67) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas langganan yang mereka terima. Menurut (Hamdani,2009:16) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:85) kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk

mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2008:7) dijelaskan bahwa definisi kualitas tidak ada yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan berdasarkan kualitas, tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Menurut Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2008:51) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan.

Kotler (2012:23) kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan ciri dari barang dan jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan. Menurut Wijaya (2011:150) jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono dalam Aditya (2011:23) kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

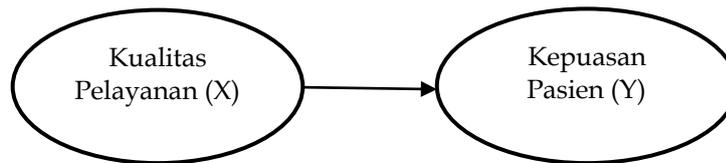
Jasa

Menurut Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Menurut Alma (2009:243) jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Fandy (2012:214) jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Ariani (2009:11) jasa atau pelayanan sebagai bagian dari konsep yang luas tentang suatu produk. Produk meliputi barang, jasa, perangkat lunak computer, atau kombinasinya. Konsumen terlibat sebagai pembantu produsen dalam proses produksi kegiatan atau pelayanan diciptakan di dalam dan selama proses produksi. Menurut Ariani (2009:11) jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan kegunaan waktu, tempat, bentuk, dan psikologis.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Dari gambar 1 menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu standart yang digunakan Klinik Mitra Husada sebagai kegiatan untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan ukuran dari kemampuan klinik dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan sesuai dengan standart kualitas pelayanan Klinik Mitra Husada.



Gambar 1.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Hipotesis

Hipotesa dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ha : Semakin baik kualitas layanan klinik maka berdampak pada kepuasan pasien Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.
- Ho : Semakin buruk kualitas layanan klinik maka berdampak buruk pada kepuasan pasien Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama 1 tahun, di mulai pada bulan Agustus 2017 sampai Agustus 2018. Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di Klinik Mitra Husada yang beralamat di Jl. Merdeka RT. 02 RW.05 Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil oleh peneliti adalah pelanggan atau konsumen di Klinik Mitra Husada. Sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pelanggan Klinik Mitra Husada yang berjumlah 99 orang, dasar pengambilan sampel tersebut adalah dengan menggunakan rumus Slovin. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sejarah Perusahaan

Klinik Mitra Husada merupakan penyedia sarana pelayanan kesehatan di Desa Wates Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Klinik Mitra Husada didirikan pada tahun 2011 oleh CV. Kurnia Sejahtera Abadi. Sebagai penyedia jasa layanan kesehatan Klinik Mitra Husada bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Adapun fungsi dari Klinik Mitra Husada adalah sebagai penyedia pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat umum. Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di Klinik Mitra Husada yang beralamat di Jl. Merdeka RT. 02 RW.05 Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.

Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi : Menjadi perusahaan layanan kesehatan terbaik dengan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
2. Misi
 - a. Meningkatkan jasa pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat.
 - b. Memberikan hasil dan solusi yang cepat, tepat, akurat dengan harga yang terjangkau

Susunan Kepegawaian

Distribusi jumlah dan jenis tenaga kesehatan yang ada di Klinik Mitra Husada Wates Kecamatan Wates Kabupaten Blitar dapat dilihat di tabel sebagai berikut.

Tabel 1.

Susunan Kepegawaian Klinik Mitra Husada Wates		
No.	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Penanggung Jawab	1
2	Dokter Umum	3
3	Bidan	2
4	Perawat	9
5	Analisis	1
6	Administrasi/Keuangan	2
7	Dapur/Gizi	2
8	Asisten Apoteker/Kamar Obat	1
9	Keamanan	1
10	Sopir	1
11	Kebersihan	1
12	Laundry	1
Jumlah		25

Sumber: Data Klinik Mitra Husada, 2017

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian:

1. Penanggung Jawab
 - a. Bertanggung jawab mengatur aliran kas di dalam klinik mempunyai wewenang dan tugas yang diberikan.
 - b. Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kerja klinik dan mempunyai wewenang dan tugas yang diberikan.
2. Bendahara
 - a. Menerima dan membukukan dalam buku kas umum penerimaan.
 - b. Menerima dan membukukan dalam buku kas umum semua pengeluaran klinik.
 - c. Membuat laporan keuangan penerimaan pengembalian setoran dan pengeluaran klinik.
3. Dokter
 - a. Datang tepat waktu sesuai pada shift yang dijadwalkan.
 - b. Mengerti tentang obat-obatan klinik dan ketentuan program klinik.
4. Paramedis
 - a. Bertugas mempersiapkan perawatan gawat darurat segera.
 - b. Mengangkut pasien yang sakit atau terluka ke fasilitas perawatan darurat dan bedah.
5. Farmasi
 - a. Mewujudkan perilaku sehat melalui penggunaan obat rasional termasuk pencegahan dan rehabilitasi.
 - b. Mengidentifikasi permasalahan yang berhubungan dengan obat baik potensial maupun kenyataan.
6. Laboratorium
 - a. Membuat perencanaan kebutuhan alat/sarana, reagensia dan bahan habis pakai lainnya yang dibutuhkan selama 1 tahun.
 - b. Membuat perencanaan pengembangan kegiatan laboratorium.
 - c. Melaksanakan kegiatan pemeriksaan laboratorium sesuai prosedur.

7. Petugas Gizi
 - a. Melaksanakan pemantauan status gizi.
 - b. Melaksanakan kegiatan dalam rangka usaha perbaikan gizi keluarga, mengkoordinir kegiatan penimbangan dan penyuluhan gizi.
8. Administrasi
 - a. Mengatur keuangan klinik, baik dari pasien maupun kepentingan klinik.
 - b. Mengatur keuangan klinik untuk para karyawan.
 - c. Melayani pendaftaran penerimaan pasien.
9. Keamanan
 - a. Bertanggung jawab kepada manajemen atas keamanan, ketertiban, rasa aman dan nyaman di klinik.
 - b. Menjaga keamanan pintu masuk dan keluar klinik.
 - c. Melakukan koordinasi dengan unit-unit lain dalam melakukan tugas keamanan.
 - d. Menginformasikan kepada pengunjung mengenai jadwal jam kunjungan di klinik.
10. Sopir
 - a. Memeriksa kelengkapan kendaraan seperti pengecekan rem, oli, aki, air radiator, tekanan udara di ban, lampu sein agar kendaraan dapat dikendarai dengan baik.
 - b. Memeriksa kelayakan dan kelengkapan alat di dalam ambulans agar sesuai standard.
 - c. Merawat kendaraan dengan cara membersihkan kendaraan agar tetap terlihat baik.
 - d. Mengemudikan kendaraan berdasarkan tujuan dan ketentuan lalu lintas yang berlaku.
- 11.Kebersihan
 - a. Membantu menjaga dan memperbaiki sarana dan prasaranan klinik yang rusak
 - b. Menyelenggarakan aktifitas kebersihan, kerapihan dan keindahan di lingkungan klinik.
 - c. Menyimpan dan membersihkan peralatan kebersihan setelah bekerja.
 - d. Membersihkan semua ruangan yang ada di klinik.

Analisis Data

Analisis Hipotesis

1. Definisi Variabel

Deskripsi variabel merupakan gambaran dari tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien pada Klinik Mitra Husada.

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dalam pengkategorian variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan cara mencari nilai tertinggi dan terendah kemudian merange.

b. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Didapati hasil yaitu berjumlah 23 orang (88%) responden laki-laki dan reponden perempuan berjumlah 3 orang (12%), responden pada perusahaan ini didominasi oleh responden laki-laki karena perusahaan ini bergerak dibidang jual beli besi, kerangka bangunan. Sehingga sebagian besar konsumen didominasi laki-laki.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Didapati untuk jumlah responden yang berusia 20-30 berjumlah 15 orang (58%), usia 30-40 berjumlah 7 orang (27%), usia 40-50 berjumlah 4 (15%). Kriteria usia responden didominasi oleh usia 20-30 tahun dengan presentasi 58% karena di usia tersebut adalah usia produktif.

Uji Validitas

Dari hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan untuk variabel yang memiliki *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,33 (*r* table) sehingga pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat dan dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dari pengolahan uji reliabilitas ini dapat diketahui semua variabel dinyatakan sudah reliabel, karena semua variabel memiliki nilai koefisien *alpha cronbach* yang melebihi 0,6

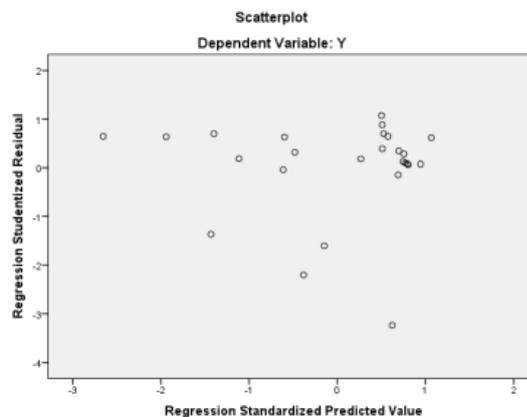
Uji Normalitas

Berdasarkan output yang diperoleh dari olah data menggunakan SPSS dapat dilihat nilai *asym.sig* pada variabel kualitas pelayanan (X) sebesar (0,063), variabel kepuasan pasien (Y) sebesar (0,077), jika dibandingkan dengan signifikansi lebih dari 0,05 dapat diperoleh kesimpulan bahwa variabel pelatihan, motivasi dan kinerja karyawan dikatakan normal

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan Hasil perhitungan multikolinieritas dengan spss menunjukkan tidak ada kolerasi antar variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 nilai *tolerance* X1= 0,878 dan Y=1,139 dapat diartikan bahwa tidak ada variabel yang mempunyai nilai yang lebih dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2.

Uji Heterokedatitas

Berdasarkan gambar 2 dari spss menunjukkan pola titik-titik yang acak dan tidak beraturan, pola tersebut menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian mempunyai sifat homokedatitas yaitu tidak terjadi kesamaan varian dalam penelitian

Uji Hipotesis

1. Uji regresi sederhana

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Persamaan regresi dari penelitian ini adalah:

$$Y = 14,059 + 0,105 X$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 14,059 sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan (X) sebesar 0,105.

2. Uji t

Berdasarkan hasil tabel 4.14 nilai t untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah $1,767 > 1,66$ Uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen secara parsial memiliki pengaruh dengan variabel dependen.

Berikut adalah formula hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini :

H_a = Semakin baik kualitas layanan klinik maka berdampak pada kepuasan pasien Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.

H_0 = Semakin buruk kualitas layanan klinik maka berdampak buruk pada kepuasan pasien Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.

Kriteria yang digunakan dalam uji hipotesis ini adalah . Jika $t_{hitung} < 0,05$ maka semakin baik kualitas pelayanan suatu perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika $t_{hitung} > 0,05$ maka semakin buruk kualitas pelayanan suatu perusahaan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil tabel 4.14 nilai t untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah $1,767 > 1,66$ dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$ berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan klinik Mitra Husada (Y)

Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di Klinik Kesehatan Mitra Husada mendapat banyak tanggapan "setuju" dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel, meskipun ada responden yang tidak setuju dengan beberapa pernyataan dalam indikator variabel yaitu pada pembahasan Penyelesaian Rumusan Masalah. Variabel kualitas pelayanan mendapatkan skor terendah dari rata-rata soal adalah soal dengan pernyataan "Klinik Mitra Husada memberikan pelayanan kesehatan sesuai yang dijanjikan terhadap pasien", tetapi hasil dari kuesioner responden menunjukkan bahwa pasien Klinik Mitra Husada tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan perjanjian. Untuk menyelesaikan permasalahan ini diharapkan pihak manajemen Klinik Mitra Husada lebih mengawasi dan memperhatikan lagi karyawannya dalam menangani pasiennya.

Kemudian untuk variabel Kepuasan pasien juga mendapatkan skor terendah dari rata-rata soal adalah pernyataan "Puas dengan karyawan Klinik Mitra Husada yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik", tetapi hasil dari kuesioner responden menunjukkan bahwa di Klinik Mitra Husada kurang puas dengan kinerja karyawan di klinik tersebut yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti peralatan medis di klinik tersebut kurang lengkap. Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pihak klinik Mitra Husada harus melengkapi fasilitas-fasilitas di klinik tersebut. Berdasarkan penelitian Paramarta (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Hardianti (2010) menyatakan

bahwa kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Slamet (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dalam mengimbangi harapan konsumen kualitas pelayanan dibandingkan dengan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang diterima dengan pelayanan yang semakin baik akan berimbas pada kepuasan konsumen.

Untuk penyelesaian permasalahan pada klinik ini pihak klinik mitra husada harus lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga kepuasan pasien akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian Syamsi (2008) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), dapat diketahui variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Mitra Husada.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pasien Klinik Mitra Husada.
3. Dari hasil persamaan regresi linier sederhana, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Mitra Husada.
4. Dari hasil Koefisien determinan (R^2) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Mitra Husada.

Saran

Berdasarkan simpulan yang diam

1. Klinik Mitra Husada harus menyediakan peralatan yang lengkap misalnya alat rontgen, usg agar pasien tidak perlu di rujuk ke tempat lain sehingga berdampak pada kepuasan pasien.
2. Klinik Mitra Husada harus memberikan pelatihan tentang cara pengoperasian alat medis agar karyawan dapat dengan cepat dan baik dalam mengatasi keluhan yang dialami pasien klinik. Karyawan juga diharapkan dalam meningkatkan kualitas dalam melayani pasien klinik.
3. Karyawan klinik Mitra Husada sebaiknya tetap memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pada klinik Mitra Husada agar pasien klinik Mitra Husada tetap nyaman melakukan perawatan di klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Buchari, Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan Kedelapan. Alfabeta. Bandung

- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan(Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hurriyanti, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta. Bandung.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis Th. 16 No. 1. Universitas Negeri Malang. Malang.
- Paramarta, Wayan Arya. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizaa Hut Gatot Subroto Denpasar. Jurnal. STIE Bima. Denpasar.
- Setiawan, Joko. 2012. Modul Kuliah Manajemen Pemasaran. Akuntansi Permata Harapan Batam. Batam.
- Shinta, Agustina. 2011. Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Slamet, Achmad dan Mutiara Ayu. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Astra Motor Slawi Kabupaten Tegal. Jurnal Analisis Manajemen 4. Universitas Negeri Semarang. Semarang
- Sunyoto, Danang. 2013. Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Edisi 2013. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Syamsi, 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung.
- Tjiptono, Fandy, 2008. Manajemen Jasa. Edisi 2008. Andi. Yogyakarta.
- Chandra. 2011. Kualitas Pelayanan. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Toni. 2008. Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks. Jakarta.
- Ridwan, H. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Yogyakarta:STIE, YKPN.
- Sangadji dan Sopiah . 2013 Perilaku Konsumemen. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2015. Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS.Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu.Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supriyanto. 2010. SDM Industri Jasa . Erlangga. Yogyakarta.
- Swasta dan Irawan. 2008. Manajemen SDM Modern . Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2008. Service Quality & Satisfaction. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Sumberdaya Manusia. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. SDM. Edisi 1. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2014. SDM dan Prinsip Penerapan. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Usmara, Usi. 2008. Pemikiran Kreatif SDM. Amara Books. Yogyakarta.