



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang

Titin Kartini¹

Ilmu Administrasi

titinkartini@unsub.ac.id

Silvi Aulia²

Ilmu Administrasi

silviaulia101096@gmail.com

Ardiansyah³

Ilmu Administrasi

ardiansyahnov24@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada saat proses observasi di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang, yaitu adanya keluhan mengenai ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Seperti penanganan pasien yang lambat sehingga pasien merasa terabaikan. Menurunnya minat berkunjung, dilihat dari data jumlah kunjungan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika menurun. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.635, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik acak sederhana sehingga didapat sampel sebanyak 98 responden. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien berdasarkan perhitungan koefisien determinan menunjukkan pengaruh sebesar 86%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik Sinar Winaya Medika.

Abstract

This research was conducted based on problems found during the observation process at the Sinar Winaya Medika Sagalaherang Clinic, namely complaints about patient dissatisfaction with the services provided. Such as slow patient handling so that patients feel neglected. The purpose of this study was to examine how much influence service quality has on patient satisfaction at the Sinar Winaya Medika Sagalaherang Clinic. Researchers used a quantitative approach with descriptive analysis methods and statistical analysis. The population in this study was 4,635, then the data obtained was analyzed using simple random techniques so that a sample of 98 respondents was obtained. While the data collection tool used is a questionnaire. The results of research on the effect of service quality on patient satisfaction at the Sinar



Winaya Medika Sagalaherang Clinic show that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at the Sinar Winaya Sagalaherang Clinic and service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction based on the calculation of the coefficient of determination showing an influence of 86%.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Sinar Winaya Medika Clinic*

Pendahuluan

Laju persaingan usaha semakin meningkat di era globalisasi ini. Untuk dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya, pelaku usaha perlu memiliki keunggulan bersaing dalam persaingan yang semakin ketat. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu pendekatan yang dapat dilakukan.

Untuk menjaga kepuasan pasien, setiap fasilitas kesehatan yang ingin berkembang atau bertahan harus dapat memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi kepada pasien dibandingkan dengan para pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke penyedia jasa lain yang dapat memberikan kualitas yang lebih baik dan layanan yang lebih memuaskan.

Pelayanan merupakan hal yang sangat perlu untuk dibahas, karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa langsung dirasakan oleh pasien, sehingga kesalahan kecil dalam perawatan pasien memberikan dampak negatif bagi pasien dan penyedia jasa itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pasien dan diakhiri dengan persepsi pasien. Oleh karena itu, mutu yang baik didasarkan pada persepsi pasien dan bukan pada persepsi penyedia layanan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan adalah penilaian keseluruhan atas keunggulan layanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai pernyataan sikap, suatu hubungan yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff, 2009).

Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis di bidang kesehatan, kualitas layanan menjadi semakin penting untuk memenangkan persaingan. Memahami apa yang diharapkan pasien dari kualitas layanan yang diberikan dapat menambah nilai bagi penyedia layanan kesehatan. Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien. Hal ini juga dapat membawa keuntungan bagi perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan salah satu faktor bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal. Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui jasa (pelayanan kesehatan) yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah selisih antara layanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada layanan tersebut.

Klinik Sinar Winaya Medika sebagai salah satu Klinik Swasta di kecamatan



Sagalaherang, klinik ini menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, UGD 24 jam, serta fasilitas penunjang seperti laboratorium dan farmasi.

Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari Klinik Sinar Winaya Medika terjadi jika kualitas pelayanan pada penyedia jasa tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan tersebut. Jika pasien tidak merasa puas, hal tersebut akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi kurang baik di masyarakat tentang fasilitas kesehatan tersebut yang tidak dapat memberikan pelayanan yang baik. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Klinik Sinar Winaya Medika memiliki tantangan yang cukup berarti mengingat semakin banyaknya kompetitor yang bermunculan di sekitar daerah Sagalaherang. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut. Salah satu strategi yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Pada dasarnya, setiap orang membutuhkan layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan mereka, dan diharapkan layanan yang berkualitas akan tumbuh dan mempengaruhi pengambilan keputusan dan kepercayaan pasien demi terciptanya kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang salah satunya.

Dari peninjauan awal dilapangan, jumlah angka keluhan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika pada tahun 2022 mengalami fluktuasi dan cenderung mengalami peningkatan, berikut adalah data jumlah keluhan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika dari Januari sampai Desember 2022:

Tabel 1
Jumlah Keluhan Pasien Pada Klinik Sinar Winaya Medika 2022

Bulan	Jumlah Keluhan
Januari	2
Februari	3
Maret	2
April	3
Mei	3
Juni	4
Juli	4
Agustus	2
September	4
Oktober	4
November	5
Desember	6
Jumlah	43

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat mulai bulan Januari sampai Desember angka keluhan pasien mengalami peningkatan. Terlihat pada bulan Januari sampai Februari angka keluhan pasien mengalami kenaikan, sedangkan pada bulan Maret mengalami penurunan, kemudian bulan April sampai Juli mengalami kenaikan kembali dan pada bulan Agustus mengalami penurunan, lalu pada bulan September sampai Desember angka keluhan Pasien terus meningkat. Masalah yang ada di Klinik Sinar Winaya Medika, ketika peneliti melakukan observasi yaitu bangunan klinik yang tergolong bangunan permanen yang kurang mendapatkan perhatian, bangunan yang merupakan bekas bangunan sebuah toko terasa sangat pengap akibat kurangnya ventilasi udara, serta kebersihan lingkungan klinik yang kurang diperhatikan sehingga membuat pasien kurang nyaman. Dokter yang terlambat masuk kedalam ruangan kerja tanpa ada alasan yang jelas acap kali membuat pasien kecewa. Serta lambatnya karyawan dalam memenuhi keinginan pasien.

Selain data jumlah keluhan konsumen terdapat pula data jumlah kunjungan konsumen pada Klinik SWM pada tahun 2022 yang mengalami fluktuasi dan cenderung menurun, berikut adalah data kunjungan konsumen di Klinik Sinar Winaya Medika dari Januari sampai Desember 2022:

Tabel 2
Jumlah Kunjungan Pada Klinik Sinar Winaya Medika 2022

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	551
Februari	501
Maret	431
April	424
Mei	417
Juni	354
Juli	342
Agustus	315
September	341
Oktober	338
November	328
Desember	293
Jumlah	4.635

(Sumber : Bag. Administrasi Klinik Sinar Winaya Medika)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat mulai bulan Januari sampai Desember angka kunjungan pasien mengalami fluktuasi dan cenderung mengalami penurunan. Terlihat pada bulan Januari sampai bulan Agustus angka kunjungan pasien mengalami penurunan, sedangkan pada bulan September mengalami kenaikan kemudian, lalu bulan Oktober sampai dengan bulan Desember mengalami penurunan angka kunjungan pasien ke Klinik Sinar Winaya Medika. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan akan merekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk



tidak datang ke fasilitas kesehatan tersebut. Sebaliknya pasien yang puas akan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke fasilitas kesehatan tersebut.

Kerangka Teori

Pemasaran adalah salah satu kegiatan utama perusahaan untuk mempertahankan profitabilitas dan berkembang untuk mendapatkan keuntungan. Kegiatan pemasaran haruslah bermakna untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen demi tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Kotler & Keller, (Rahareng & Nurnida, 2017) manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien demi tercapainya kepuasan pada pasien itu sendiri. (Kotler, 2009) juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadipada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. (Kotler, 2009) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Tjiptono, 2017) mengemukakanlima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi ini antara lain :

1. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta mengkomunikasikan informasi yang jelas. Membuat pasien menunggu tanpa alasan yang jelas akan menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
2. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada perusahaan, terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
3. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal dalam bentuk fisik. Penampilan dan fungsi sarana dan prasarana fisik perusahaan, sertakeadaan area sekitarnya, merupakan bukti positif dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (ruangtunggu, ruang rawat inap, tempat parkir, dan sebagainya), peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan.
4. Perhatian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus, pribadi atau individual kepada pasien dengan berusaha memahami keinginan dan kesulitan mereka. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pasien mereka, mereka perlu memahami kebutuhan spesifik mereka.
5. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti tepat waktu. Memberikan

pelayanan yang sama kepada setiap pasien, bebas dari kesalahan, penuh pengertian dan akurat.

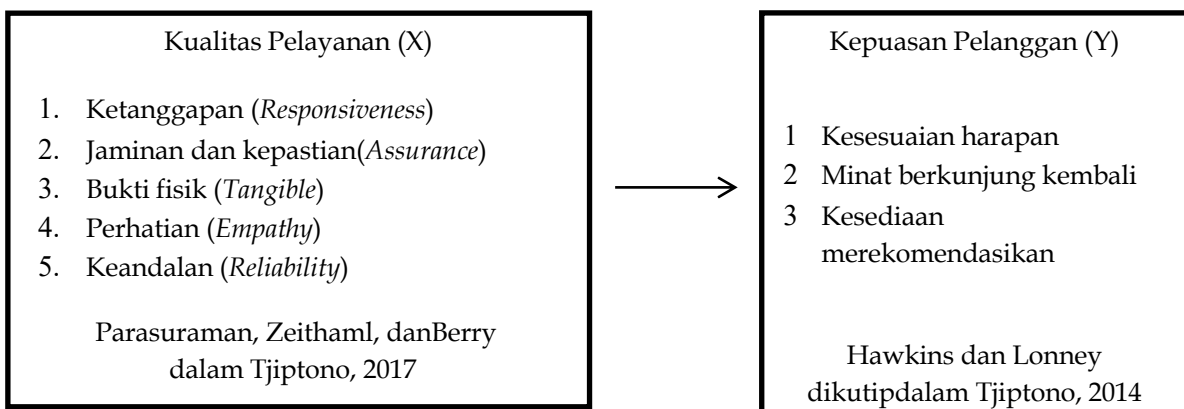
Dimensi Kepuasan Pasien

Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Tjiptono, 2014) mengemukakan tiga dimensi kepuasan pelanggan, tiga dimensi tersebut antara lain :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang dirasakan oleh pasien. Pasien merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi, ketika karyawan lebih baik dalam melayani pasien dibandingkan dengan pesaing mereka, dan ketika karyawan sigap dalam melayani pasien dengan baik. Kesesuaian harapan meliputi:
 - a. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melampaui dari apa yang diharapkan.
 - b. Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pasien untuk melakukan kunjungan ulang atau menggunakan kembali jasa yang terkait, keinginan yang kuat sebagai respon terhadap suatu jasa karena manfaat yang diperoleh pasien setelah menggunakan jasa yang diberikan dan pasien akan melakukan tindakan pembelian kembali di waktu yang akan datang hal ini meliputi:
 - a. Berminat untuk datang kembali karena adanya pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
 - b. Berminat untuk datang kembali karena nilai dan manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi (menggunakan) suatu produk.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan ketersediaan pasien untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau kerabat dekat, meliputi:
 - a. Menyarankan pada teman atau kerabat dekat untuk membeli suatu produk yang telah ditawarkan karena adanya pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli suatu produk karena nilai dan manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi (menggunakan) suatu produk.

Untuk memberikan gambaran antara variable-variabel sebagaimana tersebut di atas, dengan ini penulis gambarkan kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Klinik Sinar Winata Medika Sagalaherang yang berjumlah 4.635 pasien. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berikut ini tabel mengenai operasional variabel dalam penelitian ini :

Tabel 3
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur	No Item
Kualitas Pelayanan (X)	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Memberikan pelayanan yang cepat	Ordinal	1
		Siap dan tanggap merespon permintaan pasien		2
	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosis penyakit dengan baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara Meyakinkan	Ordinal	3
		Karyawan yang cekatan dan dapat menghargai pasien.		4
	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Ruangan nyaman dan bersih	Ordinal	5
		Karyawan berpenampilan rapi		6
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu	Ordinal	7
		Karyawan memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan		8
	Perhatian (<i>Empathy</i>)	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang dialami dan memberikan solusi dalam konsultasi	Ordinal	9
		Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat Berkomunikasi		10
Kesesuaian harapan	Sarana dan fasilitas yang ada sesuai dengan ekspektasi dan harapan pasien.	Ordinal	11	
	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan		12	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur	No Item
Kepuasan Pasien (Y)	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena manfaat yang diperoleh setelah berobat di Klinik Sinar Winaya Medika.	Ordinal	13
		Menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan memuaskan.	Ordinal	14
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk menggunakan kembali karena manfaat yang diperoleh setelah berobat di Klinik Sinar Winaya Medika.	Ordinal	15
		Berminat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan	Ordinal	16

Metode penelitian lapangan yang digunakan peneliti adalah observasi dan kuisioner. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *likert*. Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini melalui dua tahap penelitian yaitu 1) penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara observasi, wawancara dan angket; 2) penelitian kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan cara mempelajari bahan-bahan yang dianggap perlu dari literatur yang terkait dengan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan pada 98 responden, pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05. Untuk memperoleh nilai *rtabel* terlebih dahulu mencari $df = 98 - 2 = 96$ sehingga nilai $rtabel = 0,198$. Data dinilai valid apabila nilai $rhitung > rtabel$.

Tabel 4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
1	0,916	0,198	Valid
2	0,934	0,198	Valid
3	0,883	0,198	Valid
4	0,832	0,198	Valid
5	0,806	0,198	Valid
6	0,792	0,198	Valid
7	0,908	0,198	Valid
8	0,970	0,198	Valid
9	0,861	0,198	Valid
10	0,773	0,198	Valid

Sumber : Data primer Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas bahwa hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X) menyatakan bahwa semua pernyataan sebanyak 10 item dapat dikatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0,198. Maka dapat disimpulkan item pada instrumen variabel kualitas pelayanan (X) valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

No. Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1	0,741	0,198	Valid
2	0,927	0,198	Valid
3	0,908	0,198	Valid
4	0,963	0,198	Valid
5	0,899	0,198	Valid
6	0,929	0,198	Valid

Sumber : Data primer olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dihasilkan uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa semua pernyataan sebanyak 6 item dapat dikatakan valid, karena koefisien dihasilkan lebih besar dari 0,198. Maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen variabel kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid. Oleh karena itu semua data bisa dilanjutkan ke analisis lebih lanjut untuk pengujian hipotesis.

Hasil Uji Realibilitas

Tabel 6
Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

No.	Item Pernyataan	Nilai α	Keterangan
1	Kualitas Pelayanann (X)	0,960	Reliabel
2	Kepuasan Pasien (Y)	0,968	Reliabel

Sumber : Data primer olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reabilitas lebih besar dari 0,6. Hal ini bisa dilihat bahwa koefisien alpha variabel kualitas pelayanan yaitu 0,960 dan koefisien alpha variabel kepuasan pasien yaitu 0,968. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan reliebel atau layak memasuki tahap analisis data.

Hasil Uji Realibilitas

Tabel 7
Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.855	.793		1.079	.283
	Kualitas_Pelayanan	.582	.024	.927	24.270	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS



Pada tabel 7 hasil uji regresi linear sederhana dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = a+bX$$

$$Y = 0,855+0,582X$$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Pasien

a = Nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika terdapat kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan mencapai 0,855.

B = Koefisien regresi sebesar 0,582 artinya setiap kualitas pelayanan ditingkatkan 1% maka kepuasan pasien juga akan meningkatkan sebesar 0,582.

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 8
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.855	.793		1.079	.283
	Kualitas_Pelayanan	.582	.024	.927	24.270	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Pada tabel 8 hasil uji signifikan parsial (uji t) berdasarkan nilai t diketahui nilai *thitung* 24,270 kemudian untuk menentukan *ttabel*, tabel t dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas N-2 yaitu 98-2, maka tabel diperoleh 1,988. Karena *thitung* lebih besar dari *ttabel* yaitu sebesar $24,270 > 1,988$ maka, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Dari nilai signifikan dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Karena pada nilai koefisien regresi adanya pengaruh yang secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien begitupun sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y), maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Koefisien Korelasi Pearson

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson

Correlations			
		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan	Pearson Correlation	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil tabel 9 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan, dengan derajat hubungan korelasi “sangat kuat” dengan nilai 0,927 nilai tersebut berada pada interval koefisien 0,80-1,000 sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017).

Hasil Koefisien Determinan

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.860	.858	1.920

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan besarnya nilai hubungan (R) yaitu 0,927. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,860 atau $0,860 \times 100\% = 86\%$ berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 86% sisanya 14% diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini seperti faktor emosional, harga, dan biaya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan yaitu hasil uji uji korelasi *pearson* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki derajat hubungan korelasi “sangat kuat” dengan nilai 0,927 nilai tersebut berada pada interval koefisien 0,80-1,000. Lalu berdasarkan hasil uji koefisien determinan diperoleh koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 0,860 atau $0,860 \times 100\% = 86\%$, hal tersebut berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 86% sisanya 14% diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Artinya dalam penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang.



Referensi

- Abdullah, & Francis, T. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo
- Ivonne, W. (2009). *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi Tiga Belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nursya'bani, P. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Costumer Satisfaction. Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Silalahi, U. (2002). *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung: Maju Mundur.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukirno, S. (2010). *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.