

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
ABDUL WAHAB SYAHRANIE SAMARINDA**

Winda Aprila, Theresia Militina, Eka Yudhyan,

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

windaaprila@gmail.com

ABSTRAKSI

Winda Aprila, 2015, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani Samarinda, di bawah bimbingan Ibu Theresia Militina dan Ibu Eka Yudhyani.

Upaya mewujudkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak mungkin tercapai sekalipun hanya sementara waktu. Namun perbaikan atau penyempurnaan kepuasan Pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pada prinsipnya strategi kepuasan Pasien menyebabkan pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat. RSUD A. Wahab Syahrani sebagai rumah sakit rujukan semua rumah sakit di Kalimantan Timur haruslah memperhatikan kepuasan pasiennya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani. Polulasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang pada periode 15 April – 14 Mei 2015, diambil secara acak dengan menggunakan teknik aksidental sampling hingga diperoleh 150 sampel. Penelitian dilakukan selama 1 bulan.

Dasar teori yang digunakan adalah Manajemen Pemasaran dengan menggunakan alat analisis regresi liner berganda.

Hasil penelitian menunjukkan :

1. Fungsi regresi hasil perhitungan adalah $Y = 0,403 + 0,133 X_1 + 0,187 X_2 + 0,221 X_3 + 0,149 X_4 + 0,197 X_5$, Nilai koefisien regresi seluruhnya bertanda positif artinya jika terjadi perbaikan kualitas terhadap variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani
2. Nilai $R = 0,793$ (79.3%) menunjukkan adanya korelasi yang cukup kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit umum A. Wahab Syahrani Samarinda
3. Nilai koefisien determinan (R^2) 0.629 (62.9%) menunjukkan kualitas layanan yang cukup kuat menentukan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit A. Wahab Syahrani Samarinda.
4. Jaminan mempunyai pengaruh dominan, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel jaminan sebesar 6,651 lebih besar dari t hitung variabel lainnya

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , Kepuasan

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
ABDUL WAHAB SYAHRANIESAMARINDA**

Winda Aprila, Theresia Militina, Eka Yudhyan

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

windaaprila@gmail.com

ABSTRACT

Winda Aprila, 2015, Effect Against kepuasan Services Outpatient in General Hospital Abdul Wahab yahranie Samarinda, under the guidance of Mrs. Theresia Militina and Mrs. Eka Yudhyani.

Efforts to achieve patient satisfaction is not easy, this is due to patient satisfaction may not be achieved even if only temporarily. But the repair or improvement of patient satisfaction can be done in various ways. In principle, patient satisfaction strategy causes the competitor must work hard and requires a high cost in his bid for the trust

the public. A. Wahab Syahranie Hospital as the hospital referral hospitals in East Kalimantan should pmemperhatikan patient satisfaction.

The purpose of this study was to examine the effect between the level of patient satisfaction with the service of vulnerable road General Hospital Syahranie Abdul Wahab. The population in this study were outpatients who come to the period of 15 April - May 14, 2015 by using the technique of accidental sampling up to 150 samples / respondents.

Basic theory used is the Marketing Management by using multiple linear regression analysis.

The results showed:

1. Function regression calculation result is $Y = 0.403 + 0.133 + 0.187 X_1 X_2 X_3 + 0.149 + 0.221 + 0.197 X X_4$, fully regression coefficient is positive, meaning that if there is improvement of the quality of variable reliability, responsiveness, assurance, attention and physical form it will increase patient satisfaction hospital outpatient A. Wahab Syahranie
2. The value of $R = 0,793$ (79.3 %) Show the correlation are strong enough to satisfaction an outpatient hospital common A. Wahab Syahranie Samarinda.
3. The value of the coefficient of determinan (R^2) 0.629 (62.9%) show the quality of service that strong enough to determine the sastisfaction of an outpatient hospital A. Wahab Syahranie Samarinda
4. Guarantee have the influence of the dominant castes, this is in evidenced by the value of bulish t valiable guarantee of 6.651 of bulish t a variable other.

Keywords: Quality of Service - Satisfaction

PENDAHULUAN

Upaya mewujudkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak mungkin tercapai sekalipun hanya sementara waktu. Namun perbaikan atau penyempurnaan kepuasan Pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pada prinsipnya strategi kepuasan Pasien menyebabkan pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan Pasien merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, masyarakat atau pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer. Meskipun demikian banyak Rumah Sakit yang menjual jasa pelayanan, menjabarkan bahwa program mutu layanan yang memuaskan tersebut adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh para staf operasional, misalnya keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, profesionalisme dalam teknik dan keamanan, pengobatan, kenyamanan, pemeliharaan mutu pelayanan terhadap para pasien atau

masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan tersebut dapat memuaskan pasien atau pengguna fasilitas kesehatan yang ada.

Bagi Rumah Sakit kenyataan ini sangat penting artinya, karena dalam prakteknya sering dijumpai bahwa menurut pandangan Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahranié, pelayanan yang diberikan tersebut baik dan dapat memuaskan pasien ternyata menurut pandangan pasien layanan yang diberikan tersebut belum atau masih terasa kurang memuaskan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka setiap Rumah Sakit perlu dan harus mempelajari atau mengkaji perilaku atau sikap pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Bagi Rumah Sakit dalam mengelola usaha jasanya harus selalu memperhatikan masalah pelayanan dan kepuasan pasiennya. Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahranié yang berlokasi di Kota Samarinda adalah salah satu usaha jasa pelayanan Rumah Sakit yang ada di Kalimantan Timur.

Kepuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahranié untuk sementara ini dianggap kurang memuaskan dimanapihak rumah sakit masih dalam proses pembenahan fasilitas, dan masih kurangnya tenaga medis profesional yang berada di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahranié. Kepuasan pasien adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, Rumah Sakit ini telah

berusaha meningkatkan pelayanan dalam :

1. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
2. Menambah atau melengkapi peralatan medis, serta fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya.
3. Menjaga serta memperhatikan kebersihan ruangan sehingga dapat membuat para pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan.
4. Menjaga dan memperhatikan keamanan para pasien selama berobat di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani

Disamping hal-hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kepuasan Pasiennya yang lebih penting lagi adalah dengan mengoptimalkan kinerja pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian), *Tangible* (Bukti Fisik), yang lebih baik kepada Pasiennya.

1. Pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani di Samarinda.
2. Variabel perhatian (*emphaty*) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani di Samarinda. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk

skripsi dengan judul “ Analisis pengaruh pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani Samarinda”.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan yang terdiri dari keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani ?
2. Diantara kelima variabel pelayanan tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani ?

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menguji pengaruh antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawan jalan Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani.
- b. Untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani.

LANDASAN TEORI

Pemasaran adalah pemenuhan kepuasan pelanggan demi suatu keuntungan. Dan tujuan pemasaran adalah mencari pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior dan mempertahankan pelanggan saat ini dengan memberikan kepuasan

Manajemen Pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, implementasi dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi”, (Lovell dan Wright, 2005:5)

Kepuasan konsumen adalah Keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya (Minor 2002: 89).

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak meningkatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik”, (Kotler dan Armstrong, 2001:602). Indikator atau penentu kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005:134)

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu Respon atau kesigapan pemilik jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang secara cepat dan tanggap melihat kondisi dan situasi yang menguntungkan sehingga diperukan suatu keahlian dalam

memberikan servis yang sifatnya persuasif.

- c. Jaminan (*assurance*) yaitu Kemampuan pemilik usaha jasa atas pemilik usaha terhadap produk atau fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen.
- d. Empati / perhatian (*emphaty*), yaitu merupakan perhatian secara individu yang diberikan pemilik usaha jasa kepada konsumen.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*), berupa penampilan fasilitas, penampilan fisik dari personal penyedia jasa, dan sebagainya, misalnya gedung dan kebersihan yang baik, serta penataan yang baik serta penataan kebersihan yang baik, serta penataan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.

PEMBAHASAN

Fungsi regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 0,403 + 0,133 X_1 + 0,187 X_2 + 0,221 X_3 + 0,149 X_4 + 0,197 X_5$$

Nilai koefisien regresi seluruhnya bertanda positif artinya jika terjadi perbaikan kualitas terhadap variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Nilai R atau korelasi sebesar 0,793. menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan (variabel terikat) dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik (variabel bebas) tinggi. Dengan demikian variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik dapat digunakan sebagai prediktor terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Sahranie.

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai 0,629. Angka ini

menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik secara bersama-sama terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane sebesar 62,9 % dan sisanya 37,1 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini ini.

F hitung sebesar 48,784 dengan tingkat kesalahan 0,000. jika nilai ini kita bandingkan dengan F tabel dengan derajat kebebasan $n-k-1$ ($150-5-1 = 144$) pada F tabel dengan tingkat kepercayaan 95 % atau tingkat kesalahan 5 % didapatkan nilai 2,37. Ini berarti F hitung sebesar $48,784 > F$ tabel 2,37. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane, diterima.

Nilai t hitung variabel keandalan sebesar 2,848 lebih besar dari t tabel 1,65, hal ini berarti bahwa variabel keandalan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Nilai t hitung variabel daya tanggap sebesar 4,451 lebih besar dari t tabel 1,65, hal ini berarti bahwa variabel daya tanggap secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Nilai t hitung variabel jaminan sebesar 6,651 lebih besar dari t tabel 1,65, hal ini berarti bahwa variabel jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Nilai t hitung variabel perhatian sebesar 3,384 lebih besar dari t tabel 1,65, hal ini berarti bahwa variabel perhatian secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Nilai t hitung variabel wujud fisik sebesar 5,884, lebih besar dari t tabel 1,65, hal ini berarti bahwa variabel wujud fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane.

Dari kelima variabel yang diteliti dapat dilihat bahwa *nilai standardized coefficient* betanya wujud fisik mempunyai pengaruh dominan, hal ini dibuktikan dengan nilai *standardized coefficient* betanya sebesar 0,366 lebih besar dari *standardized coefficient* beta variabel lainnya. ini berarti hipotesis kedua yang menyatakan diduga faktor perhatian merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan , ditolak.

Variabel bebas yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrane dapat diterima karena dengan adanya RSUD A. Wahab Syahrane, masyarakat menjadi puas karena poliklinik rawat jalannya lengkap karena ada 22 klinik rawat jalan yang

dilayani 77 orang dokter spesialis dan umum serta dibantu tenaga perawat dan petugas administrasi selain itu merupakan rumah sakit Type A yang terlengkap di Kalimantan Timur.

Secara parsial variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani, ini karena menurut Parasuraman, et, Al, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:134) keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan. Pada dimensi ini pemilik usaha jasa diharuskan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, dimana konsumen yang melakukan atau menggunakan jasa yang ditawarkan telah mendapatkan informasi sebelumnya tentang proses pelayanan jasa tersebut, sehingga pemilik usaha jasa harus memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka sebagai etiket baik yang sesuai, hak tersebut telah ditunjukkan oleh RSUD A. Wahab Syahrani dan masyarakat yang selama ini menilai dokter yang melayani profesional, perawat yang melayani terampil, prosedur dalam memberikan pelayanan dalam hal menerima pasien standar dan pelayanan dalam ketepatan waktu pemeriksaan pasien memuaskan..

Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, et, Al, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:134) yang menyatakan respon atau kesiapan pemilik jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang secara cepat dan tanggap melihat kondisi dan situasi yang menguntungkan, sehingga

diperlukan suatu keahlian dalam memberikan service yang sifatnya persuasif, ini dapat diterima karena masyarakat menilai kemampuan dokter dalam menangani pasien memuaskan, adanya kesiapan perawat membantu dokter dalam menangani kebutuhan pasien, kemampuan dokter dalam menangani keluhan pasien dan pegawai yang selalu siap dalam melayani pasien.

Variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani, menurut Parasuraman, et, Al, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:134) yang menyatakan bahwa adalah kemampuan pemilik usaha jasa atas pengetahuan terhadap produk atau fasilitas yang ditawarkannya kepada konsumen, pengetahuan berupa keterampilan yang dimaksudkan adalah pelayanan secara cepat, kualitas, keramah tamahan, kesopanan dan perhatian yang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Termasuk didalamnya terdapat suatu kepastian akan pelayanan yang diberikan. Dimensi kepastian dan jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi : 1) Komunikasi, artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pemilik usaha jasa untuk melakukan pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya, 2) Kesopanan, yang meliputi keramahtamaan, perhatian, dan sikap pemilik usaha jasa dan 3) *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada pemilik usaha jasa seperti reputasi prestasi yang dimiliki dan ini dapat diterima karena masyarakat menilai mereka telah ditangani secara dini, diberikan obat yang cepat menyembuhkan, perawat yang ada di rumah sakit terampil dan

perawat mempunyai pengetahuan yang memadai tentang kesehatan.

Variabel perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani, menurut Parasuraman, et, Al, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:134) adalah perhatian secara individu yang diberikan pemilik usaha jasa kepada konsumen seperti kemudahan untuk berkomunikasi, kemampuan pemilik jasa berkomunikasi dengan konsumen adalah merupakan upaya memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimensi empathy ini merupakan gabungan dari dimensi : Akses, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh usaha saja dan Komunikasi, merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen yang menggunakan jasa tersebut dan masyarakat menilai pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah , perawat memberikan perhatian khusus terhadap pasien , perawat selalu mendengar keluhan pasien dan petugas tidak memandang status sosial pasien..

Variabel wujud fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani, ini karena menurut Parasuraman, et, Al, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:134) wujud fisik adalah adalah penampilan fasilitas fisik seperti gedung, dan ruang *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, keterampilan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan selain itu karena masyarakat menilai peralatan yang ada di Rumah sakit lengkap, pegawai rapi dalam berpakaian, kebersihan ruang

pemeriksaan yang terjamin bersih dan kenyamanan ruang tunggu sehingga pasien betah menunggu.

Variabel jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel jaminan lebih besar dari t hitung variabel lainnya, dan koefisien regresi yang terbesar, ini karena pasien menganggap yang terpenting mereka dilayani secara dini dan diberikan obat yang dapat menyembuhkan penyakitnya, menganggap keterampilan perawat dalam menangani pasien memuaskan dan perawat mempunyai ketereampilan menangani pasien sehingga dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan diduga faktor perhatian merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, ditolak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan penelitian ini:

1. Kendalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik secara bersama-sama berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda.
2. Jaminan berperan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda. Variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien rawat jalan

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan Amstrong, 2001, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol,*

- Edisi Bahasa Indonesia. PT
Prehallindo, Jakarta .
- Lovelock. H Christoper, 2005,
*Manajemen Pemasaran
Jasa*, Indeks, Jakarta
- Moven dan Minor, 2002, *Manajemen
Kualitas*, Salemba Empat,
Jakarta
- Tjiptono, dan Chandra, 2007, *Total
Quality Management*, Edisi
Revisi, Andi Jogjakarta