

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD) I.A MOIES DI SAMARINDA

Emi Liana¹, Mardiana², Sunarto³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email :

Keywords :

Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy

ABSTRACT

I. A Moies hospital is a government hospital that has several problems in providing health services to patients, including some patients for speed in consolidating long waiting patients. And at least the completeness of the supply of medical equipment and some bad news about the I.A hospital. Moies.

This study aims to find out: 1) Physical evidence (X1) has a significant effect on patient satisfaction, 2) reliability (X2) has a significant influence on patient satisfaction, 3) responsiveness (X3) has a significant positive influence for patient satisfaction, 4) (X4) has a positive influence on patient satisfaction, 5) empathy (X5) has a significant influence on patient satisfaction.

The population in this study were all outpatients in the hospital (RSUD) I.A Moies in samarinda. The results concluded: 1) that H1 which was done correctly had a significant effect on patient satisfaction, 2) that H2 carried out had a significant effect on patient satisfaction, 3) that H3 was received had no significant effect on patient satisfaction, 4) that H4 was accepted as meaningless significant to patient satisfaction, 5) that H5 is willing to have no significant effect on patient satisfaction and H6 is spoken simultaneously with independent variables on patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu bentuk kebutuhan manusia yang sangat penting karena dapat menunjang sumber daya manusia yang sehat baik dari segi fisik, mental dan sosial hingga bisa melakukan aktivitas dengan menghasilkan sesuatu. Hal ini menyebabkan kebutuhan terhadap kesehatan saat ini semakin meningkat. Sehingga rumah sakit berfungsi sebagai tempat untuk memenuhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan jasa pengobatan atau perawatan terhadap suatu penyakit. Manajemen rumah sakit adalah koordinasi antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian dan kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan. Tujuan manajemen rumah sakit menyediakan sumber daya, mengevaluasi efektivitas, mengatur pemakaian pelayanan, efisiensi dan kualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Inche Abdoel Moeis adalah sebuah rumah sakit milik pemerintah, khususnya pemerintah provinsi Kalimantan Timur yang berlokasi di Jalan HAMM Rifadin, Harapan Baru, Kota Samarinda. Nama rumah sakit ini diambil dari nama Gubernur Kalimantan Timur definitif pertama, yakni Inche Abdoel Moeis. Rumah sakit ini berlabel Tipe C, Adapun tipe C adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Seperti semua Rumah Sakit lainnya, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Inche Abdoel Moeis juga menyediakan

jasa rawat inap dan rawat jalan bagi pasien yang ingin berobat. Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pemeriksaan kesehatan lainnya.

Dari hasil observasi yang ada, Rumah Sakit I.A.Moeis masih memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien terhadap kecepatan petugas dalam melayani sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan dan ada beberapa petugas aparatur tidak memberikan keramahan pada saat melayani pasien membuat pasien semakin tidak bersemangat pasien sering mengeluh tentang kelengkapan peralatan medis di RSUD I.A.Moeis, mereka mengatakan RSUD I.A.Moeis belum memiliki peralatan yang lengkap sehingga pengobatan yang memerlukan alat yang canggih untuk mempercepat pengobatan sedikit tertunda karena pasien yang harus operasi menggunakan alat yang lengkap harus dipindahkan ke rumah sakit lain. Ini menyebabkan pasien masih belum merasakan pelayanan yang lengkap di RSUD I.A.Moeis Samarinda. Walaupun tidak semua pasien yang mengatakan seperti itu, namun ada beberapa pasien yang sering mengeluh dengan permasalahan yang ada dan menyebarkan beberapa isu kurang bagus terhadap RSUD I.A.Moeis sehingga permasalahan yang dihadapi RSUD I.A.Moeis, mengakibatkan rasa kurang puasnya pasien khususnya pada ruang rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan yang diterimanya. Ini akan menciptakan pilihan bagi pasien untuk pindah ke rumah sakit lain atau dalam arti pasien tidak puas dalam pelayanan di RSUD I.A.Moeis.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009 : 5) manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan menghantarkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Menurut William Stanton (2007:496) pemasaran jasa adalah kegiatan yang didefinisikan secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat tak memiliki wujud (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak terikat pada penjualan atau jasa lainnya.

Menurut Salomon, Bamossy, Askegaard, Hogg (2016 : 5) "*The field of consumer behaviour is the study of the processes involved when individuals or groups select, purchase, use or dispose of products, services, ideas or experiences to satisfy needs and desires*", artinya perilaku konsumen adalah studi tentang proses yang terlibat saat individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan atau membuang produk, layanan, gagasan atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan. .

Maulidin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Kotler dan Keller (2016 : 153) "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations. If the performance or experience falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted*", artinya Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang".

Dalam UU RI No. 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalandan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*).

METODE

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan menggunakan kuesioner dan penelitian kepustakaan.

Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Inche Abdoel Moeis di Samarinda yang berjumlah 150 pasien.

Tabel Laporan Poliklinik

No.	Nama Poli	Kunjungan (Jumat, 18/05/2018)	Jumlah Kuesioner
1	Poli Umum	6	2
2	Poli Mata	4	1
3	Poli THT	6	2
4	Penyakit Dalam	36	9
5	Ortopologi	8	2
6	Poli Anak	6	2
7	Obgyn	12	3
8	Poli Bedah	20	5
9	Poli Saraf	10	3
10	Poli Gigi	16	4
11	Fisioterapi	19	5
12	Haemodialisa	7	2
	Total	150	40

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Slovin (Syofian 2012:34) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (5%)

Jumlah sampel yang digunakan dapat di hitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1 + 150 (0,05)^2} \\ &= \frac{150}{38,5} = 39 \text{ (Dibulatkan menjadi 40 responden)} \end{aligned}$$

Alat Analisis

1. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sunjoyo dkk (2013: 54) Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda yang berbasis ordinary least square (OLS).

a. Uji Normalitas

Menurut Sunjoyo dkk (2013: 59) Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dalam pengujian normalitas data. Uji Kolmogorov Smirnov merupakan pengujian normalitas yang banyak dipakai, kumpulan suatu data dikatakan berdistribusi normal jika hasil perhitungan signifikansinya lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Gendro Wiyono (2011: 157) Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda.

Dalam penelitian ini, model regresi berganda yang dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai VIFnya kurang dari 10 dan Tolerance lebih besar dari 0,10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gendro Wiyono (2011: 158) Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan lainnya.

Penelitian ini menggunakan Uji Glejser untuk menguji ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas. Setelah mendapatkan nilai residual dari analisis regresi, Glejser menyarankan untuk meregresikan nilai *absolute residual* (u_i) dengan variabel bebas yang mempunyai erat dengan σ_i^2 . Model regresi berganda dikatakan bebas dari heteroskedastisitas jika hasil signifikansi dari uji *Absolute Residual* (u_i) lebih besar dari 0,05.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Gendro Wiyono (2011: 159) Uji autokorelasi digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t-1).

2. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2012 : 21) Analisis regresi berganda yaitu suatu metode yang menganalisa pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel, khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat antara variabel independent dan dependent. Dalam penelitian ini variabel Independent yaitu: Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap variabel terikat Dependent yaitu : Kepuasan Konsumen (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- $b_1, b_2, b_3,$ = Koefisien regresi
- X_1 = Variabel Bukti Fisik
- X_2 = Variabel Kehandalan
- X_3 = Variabel Daya Tanggap
- X_4 = Variabel Jaminan
- X_5 = Variabel Empati

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Konstruksi variabel korelasi antar butir pertanyaan terhadap 5 (lima) variabel menunjukkan signifikan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel Nilai Alpha Variabel (Dependent dan Independent)

Variabel	Nilai Alpha	Nilai Batas	Status
Bukti langsung	0,754	0,6	Reliabel
Kehandalan	0,681	0,6	Reliabel
Daya tanggap	0,679	0,6	Reliabel
Jaminan	0,633	0,6	Reliabel
Empati	0,671	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,614	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2018

Secara keseluruhan butir-butir pertanyaan dari tiap-tiap variabel dapatdigunakan dan dapatdidistribusikan kepada seluruh responden karena tiap-tiap butir menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Uji Normalitas Data

Skewness		Kurtosis	
Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
-,014	,374	,111	,733

Sumber: Data Primer diolah 2018

Data-data dalam penelitian ini berupa rasio skewness $-0,014 / 0,374 = -0,037$; sedangkan rasio kurtosis $0,111 / 0,733 = 0,151$, karena rasion skewness dan rasio kurtosis berada di antara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah norma

Uji Multikolinearitas

Tabel Uji Multikolinearitas antar variabel Independen

Model	Collinearity Statistic		Status
	Tolerance	VIF	
Bukti langsung	0.321	3.113	Tidak ada gejala multikolinearitas
Kehandalan	0.270	3.706	Tidak ada gejala multikolinearitas
Daya tanggap	0.142	7.065	Tidak ada gejala multikolinearitas
Jaminan	0.231	4.335	Tidak ada gejala multikolinearitas
Empati	0.233	4.290	Tidak ada gejala multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai tolerance yang lebih besar dari 0.1 atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada semua variabel independen lebih kecil dari 10 maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas, sehingga regresi sah untuk digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel Uji Multikolinearitas Heteroskedastisitas dengan uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,283	,146		1,941	,061
X1	-,059	,067	-,251	-,885	,382
X2	-,025	,073	-,105	-,338	,738
X3	-,073	,098	-,319	-,746	,461
X4	,000	,071	-,001	-,003	,998
X5	,124	,074	,561	1,683	,102

a. Dependent Variable: Absresid

Sumber: Data Primer diolah 2018

Model penelitian terbebas dari masalah heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	2.270

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari hasil olah data diatas, ditemukan Durbin Watson test = 2.270 dan $DW > 2$ dapat disimpulkan bahwa data diatas terjadi autokorelasi negatif.

Analisis Regresi Berganda

Tabel Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,193	,254		,762	,451
X1	,174	,116	,176	2,093	,025
X2	,228	,127	,231	2,096	,018
X3	,265	,170	,267	2,380	,008
X4	,359	,124	,404	2,906	,006
X5	,275	,128	,296	2,143	,009

Sumber: Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, maka diketahui, nilai a sebesar 0,193 nilai b_1 sebesar 0,176 nilai b_2 sebesar 0,231 nilai b_3 0,267 nilai b_4 sebesar 0,404 nilai b_5 0,296. Dari data tersebut maka diperoleh nilai persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 0,176X_1 + 0,231X_2 + 0,267 X_3 + 0,404X_4 + 0,296X_5$$

Koefisien Kolerasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel Analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921	,849	,826	,26872

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Uji F (Uji Serentak)

Tabel Hasil Analisis Uji F (Uji Simultan).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,765	5	2,753	38,124	,000
Residual	2,455	34	,072		
Total	16,220	39			

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Nilai F_{hitung} sebesar **38,124** sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan (α) 5% dengan $df_1 = 5$ dan $df_2 = 33$ adalah sebesar 2,50 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau pada tabel ANOVA terlihat nilai signifikansi 0,000 untuk seluruh variabel. Di simpulkan bahwa secara bersama-sama dimensi kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien RSUD I.A Moies.

Uji Parsial

Tabel Analisis Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,193	,254		,762	,451
X1	,174	,116	,176	2,093	,025
X2	,228	,127	,231	2,096	,018
X3	,265	,170	,267	2,380	,008
X4	,359	,124	,404	2,906	,006
X5	,275	,128	,296	2,143	,009

Sumber: Data Primer diolah 2018

PEMBAHASAN

H1 : Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Bukti Langsung (X_1), sebesar **2,093** dan diketahui t_{tabel} sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian variabel *tangibles* (bukti langsung) (X_1) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y). Penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. mendukung penelitian ini menyimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Kehandalan (X_2), sebesar **2,096** dan diketahui t_{tabel} sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian variabel *reliability* (kehandalan)

(X₂) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y). Sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- H3 : Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Daya Tanggap (X₃), sebesar **2,380** dan diketahui t_{tabel} sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *Responsiveness* (daya tanggap) (X₃) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y). Daya tanggap merupakan Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Sehingga variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- H4 : Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Jaminan (X₄), sebesar **2,906** dan diketahui t_{tabel} sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *assurance* (jaminan) (X₄) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y). Jaminan merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hasil penelitian inimenunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- H5 : Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Empati (X₅), sebesar **2,143** dan diketahui t_{tabel} sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *empathy* (jaminan) (X₅) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).Empati merupakan kesediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- H6 : Dari hasil analisis, nilai F_{hitung} sebesar **38,124** sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan (α) 5% dengan df1 = 5 dan df2 = 34 adalah sebesar 2,49 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau pada tabel ANOVA terlihat nilai signifikansi 0,000 untuk seluruhvariable, dengan demikian dapat diambilkesimpulan bahwa secara bersama-sama dimensi kualitas pelayananberpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien RSUD I.A Moies. Maka hipotesis keenam yang menyatakan diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan Pasien RSUD I.A Moies diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berikut disampaikan kesimpulan:

1. Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Bukti Langsung (X_1), sebesar **2,093** dan diketahui t tabel sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *tangibles* (bukti langsung) (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).
2. Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Keandalan (X_2), sebesar **2,096** dan diketahui t tabel sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *reliability* (keandalan) (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).
3. Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Daya Tanggap (X_3), sebesar **2,380** dan diketahui t tabel sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *Responsiveness* (daya tanggap) (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).
4. Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Jaminan (X_4), sebesar **2,906** dan diketahui t tabel sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *assurance* (jaminan) (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).
5. Pada level of significant 0,05, diperoleh t hitung untuk variabel Empati (X_5), sebesar **2,143** dan diketahui t tabel sebesar **1,6923** (uji satu arah, pada pada kolom 4 dengan df 33), maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, Dengan demikian variabel *empathy* (jaminan) (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y).
6. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan Pasien RSUD I.A Moies adalah dimensi atau variabel jaminanyaitu sebesar 40,4 %

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak manajemen RSUD I.A Moies sebaiknya lebih menekankan dan memberikan perhatian pada dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan). Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap bukti langsung berupa fasilitas fisik (gedung, peralatan/teknologi, dan pegawai), memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan Pasien, ketanggapan dalam melayani Pasien dengan cepat dan tepat, dan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada Pasien serta menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
2. Pihak manajemen Pasien RSUD I.A Moies perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian Pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh Pasien RSUD I.A Moies.

REFERENCES

- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Kotler. Philip dan Armstrong, Gary 2016. *Principles of Marketing*, 16e. Harlow : Pearson Education, Inc
- Kotler. Philip dan Keller, Kevin Lane 2009. *Marketing Management*, 15e. Harlow : Pearson Education, Inc
- Sunjoyo. 2013. *Ekonometrika terapan : Teori dan aplikasi*. Jakarta : Andi
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian dan pengembangan : Research and Development: untuk bidang pendidikan, manajemen, social, Teknik*. Bandung : Alfabeta

Salomon, Bamossy, Askegaard, Hogg 2013. *Consumer Behaviour: A European Perspective*.
Dunfermline : Pearson Education

Gendro wiyono. 2011. *Bisnis Penelitian Publisher, Yogyakarta: STIM YKPN*

Mauludin, Hanif, 2010, *Essay: Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*.

William Stanton. 2007. *Prinsip Pemasaran*. Bandung : Erlangga