

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA PUSKESMAS PASEAN PAMEKASAN



Oleh:

Ani Famianti

NIM 13.1041.1091

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 60 responden yaitu pasien Puskesmas Pasean Pamekasan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), dan uji hipotesis (uji t, uji  $R^2$  (koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) semuanya berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Dari uji t diperoleh hasil bukti langsung (0,000), kehandalan (0,008), daya tanggap (0,001), jaminan (0,022), empati (0,000) semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Kelima variabel ini berpengaruh sebesar 96,0% terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan sedangkan sisanya sebesar 4,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien.

## ABSTRACT

*This research was conducted at the patient of Pasean Hospital Pamekasan. This study aims to determine the effect of five variables, namely tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) on patient satisfaction of Pasean Hospital Pamekasan. In this study, the data collected by a questionnaire tools against 60 respondents, patient of Pasean Hospital Pamekasan by purposive sampling technique. The analysis includes the instrument test the data (validity and reliability testing), multiple linear regression analysis, the classic assumption test (a test multicollinearity, heteroscedasticity test, and test for normality), and hypothesis testing (t-test, R<sup>2</sup> (coefficient)). From the results of regression analysis showed that tangibles variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) all affect the patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan. The t test results obtained tangibles (0,000), reliability (0.008), responsiveness (0.001), assurance (0,022), empathy (0.000) were all significantly influence patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan. These five variables affect 96,0% on patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan while the remaining 4.0% is influenced by other variables.*

**Key words:** *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient satisfaction*

### 1. Pendahuluan

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman. et. al (1990) dalam Kotler (2009:122) membagi pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empaty).

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberikan perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan

tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2009:84).

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Utama, 2005).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas serta penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini diantaranya yang dilakukan oleh Utami (2013) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Bhayangkara, serta penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2012) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Dr. Cipto Mangunkusumo. Dari kedua penelitian ini hasil yang di dapat masih tidak ada konsistensi dari teori yang ada dengan kenyataan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka dalam penelitian ini dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasean Pamekasan.

### **2. Landasan Teori**

Pengertian pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen. Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan laba. Sasaran dari pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior, menetapkan harga menarik,

mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikan secara efektif serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap memegang prinsip kepuasan pelanggan (Shinta, 2011 : 2).

Jasa merupakan istilah yang sangat umum dan tidaklah mudah untuk mendefinisikan secara tegas apa itu jasa, karena begitu banyaknya definisi-definisi jasa yang beredar di masyarakat. Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur yang tidak berwujud (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

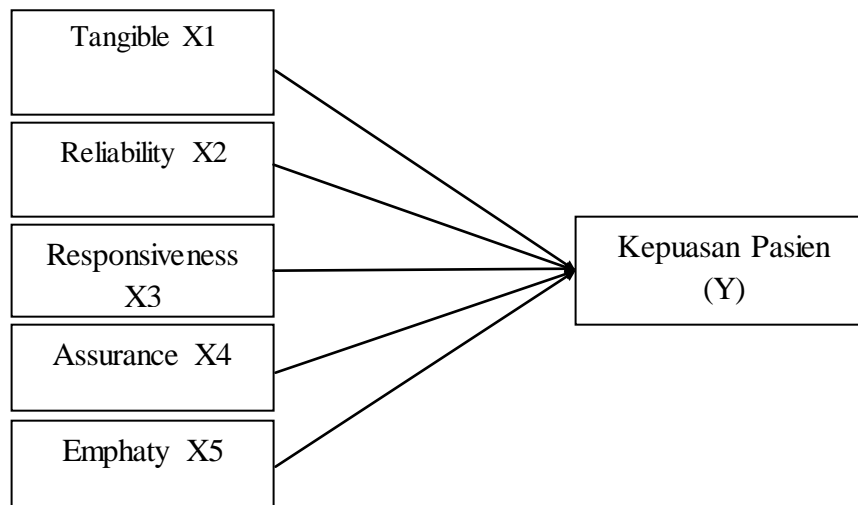
Menurut Tjiptono (2005) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Adapun juga menurut et al dalam Tjiptono (2005 : 40) dalam mengembangkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Assurance* (Jaminan)

Kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler dan Armstrong 2004 : 793). Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Produk yang ditawarkan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, semakin baik fitur-fitur atau fasilitas yang ditawarkan pada produk tersebut, maka konsumen dengan sendirinya akan merasa puas

## Kerangka Konseptual



**Gambar : 2.1**

## Kerangka Konseptual

Keterangan : X1 = Tangible                      X2 = Reliability  
                  X3 = Responsiveness        X4 = Assurance  
                  X5 = Emphaty                      Y =Kepuasan Pasien

## Hipotesis

Ha : kualitas layanan yang terdiri dari (tangible, reliability, responsivenss, emphaty dan assurance) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasean Pamekasan.

## 3. Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Menurut Supranto (2008:44) menyebutkan bahwa metode survey atau penelitian sampel adalah penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data utama. Penyusunan kuisisioner merupakan penjabaran dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dimana dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda.

## **Jenis Dan Sumber Data**

### **Data Primer**

Data primer biasanya diperoleh melalui wawancara atau kuisioner (Riduwan, 2013 : 24). Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang disurvei melalui item-item kuisioner serta data-data yang diperoleh dari hasil wawancara baik dengan Karyawan puskesmas Pasean Pamekasan.

### **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Riduwan, 2013 : 25). Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal, buku-buku, brosur, artikel yang di dapat dari website atau diperoleh dari catatan pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini. (Riduwan, 2013).

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012). Populasi dari penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pasean Kabupaten Pamekasan pada tahun 2015 (januari-Desember) – 2016 (Januari-Desember) sebanyak 948 pasien.

### **Sampel**

Dalam melakukan sebuah penelitian seorang peneliti tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi. Sampel adalah merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel yang di ambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi (Sugiyono, 2012). Yang digunakan sebagai sampel adalah pasien Puskesmas Pasean Pamekasan.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subyek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti. Pengambilan jumlah sampel penelitian minimal dengan mengalikan variabel dengan angka 7 sampai dengan 10. Berikut ini perhitungan jumlah sampel berdasarkan pendapat (Sugiyono, 2012) :

$$\text{Sampel} = \text{Jumlah Variabel} \times 10$$

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Analisis Regresi Linier Berganda**

merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut *independent variable* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variable* (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda (Prayitno, 2010 : 61).

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Pasean Pamekasan, digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut (Prayitno, 2010).

$$Y = a + \text{Bukti Fisik} + \text{Kehandalan} + \text{Daya Tanggap} + \text{Jaminan} + \text{Empati} + e$$

b. **Uji t**

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasean Kabupaten Pamekasan (Prayitno, 2010).

**4. Hasil dan Pembahasan**

a. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 21,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikan
1.	Konstanta	0,385	0,932	0,355
2.	Bukti Fisik / <i>Tangibles</i> ( $X_1$ )	0,251	4,717	0,000
3.	Kehandalan / <i>Reliability</i> ( $X_2$ )	0,089	2,760	0,008
4.	Daya Tanggap / <i>Responsiviness</i> ( $X_3$ )	0,069	3,535	0,001
5.	Jaminan / <i>Assurance</i> ( $X_4$ )	0,108	2,359	0,022
6.	Empati / <i>Empathy</i> ( $X_5$ )	0,528	7,959	0,000

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.12, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,385 + 0,251X_1 + 0,089X_2 + 0,069X_3 + 0,108X_4 + 0,528X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

$X_1$  = *Tangibles*

$X_2$  = *Reliability*

$X_3$  = *Responsiviness*

$X_4$  = *Assurance*

$X_5$  = *Empathy*

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

- Konstanta sebesar 0,385 menunjukkan besarnya kepuasan pasien pada saat *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy* sama dengan nol, maka nilai kepuasan pasien adalah sebesar nilai konstanta adalah nilai dari kepuasan pasien tanpa adanya pengaruh dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*.



- b. Koefisien *Tangibles* sebesar 0,251 menunjukkan apabila *Tangibles* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,251 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Tangibles* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* adalah konstan.
- c. Koefisien *Reliability* sebesar 0,089 menunjukkan apabila *Reliability* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,089 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Reliability* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* adalah konstan.
- d. Koefisien *Responsiveness* sebesar 0,069 menunjukkan apabila *Responsiveness* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,069 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Responsiveness* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* adalah konstan.
- e. Koefisien *Assurance* sebesar 0,108 menunjukkan apabila *Assurance* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,108 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Assurance* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* adalah konstan.
- f. Koefisien *Empathy* sebesar 0,528 menunjukkan apabila *Empathy* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,528 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Empathy* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* adalah konstan.

## b. Uji t

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik  $t_{hitung}$  dengan nilai statistik  $t_{tabel}$  dan taraf signifikansi ( $p$ -value) dimana  $df=n-k$ , jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 4.13: Hasil Uji t

Uji t						
No	Variabel	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	0,000	0,05	4,717	1,67356	<b>Signifikan</b>
2.	<i>Reliability</i>	0,008	0,05	2,760	1,67356	<b>Signifikan</b>
3.	<i>Responsiviness</i>	0,001	0,05	3,535	1,67356	<b>Signifikan</b>
4.	<i>Assurance</i>	0,022	0,05	2,359	1,67356	<b>Signifikan</b>
5.	<i>Empathy</i>	0,000	0,05	7,959	1,67356	<b>Signifikan</b>

Sumber: Lampiran 6

Dari tabel 4.13, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

- Hasil uji *Tangibles* mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,717) > t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti bahwa hipotesis *Tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Tangibles* mempengaruhi kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Tangibles* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien.
- Hasil uji *Reliability* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,008 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (2,760) > t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti bahwa hipotesis *Reliability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Reliability* mempengaruhi kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Reliability* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien.
- Hasil uji *Responsiviness* mempunyai nilai signifikan hitung sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (3,535) > t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti bahwa hipotesis

*Responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Responsiveness* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien.

- d. Hasil uji *Assurance* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,022 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (2,359) > t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti bahwa hipotesis *Assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Assurance* mempengaruhi kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Assurance* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien.
- e. Hasil uji *Empathy* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (7,959) > t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti bahwa hipotesis *Empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Empathy* mempengaruhi kepuasan pasien yang berarti semakin baik *Empathy* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pasien.

### c. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin baik *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut.

#### Pengaruh Bukti Langsung (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t_{hitung} (4,717) >$  dari  $t_{tabel} (1,67356)$  yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Artinya bahwa ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasean Pamekasan. Hasil ini memperkuat dari penelitian Utami (2013) yang menyatakan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,008 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,760) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien. Artinya ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasean Pamekasan. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Winarno (2015) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

### Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,535) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Artinya ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasean Pamekasan. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Rahmulyono (2008) yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Winarno (2015) juga menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,022 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,359) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien. Artinya ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasean Pamekasan. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Utami

(2013) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan  $t$  hitung (7,959) > dari  $t$  tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien. Artinya ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasean Pamekasan. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Rahmulyono (2008) yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## 5. Kesimpulan Dan saran

### a. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.
- b. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor bukti langsung (*tangibles*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.

- c. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor kehandalan (*reliability*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.
- d. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor daya tanggap (*responsiveness*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.
- e. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor jaminan (*assurance*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.
- f. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor empati (*empathy*) mampu menjadi penentu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa Puskesmas Pasean Pamekasan.

#### **b. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut, hendaknya Puskesmas Pasean Pamekasan dalam upaya menjaga kepuasan pasien lebih menitik beratkan pada empati (*Empathy*), sehingga akan merasakan manfaat pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap produk jasa yang digunakan. Kepuasan pasien juga terlihat dari sisi bukti langsung (*Tangibles*), kepuasan terbentuk karena adanya bukti langsung yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Maka perlu diadakannya peningkatan dalam *tangibles* agar bisa memuaskan pasien yang menggunakan produk jasa yang ada.

Untuk penelitian yang akan datang dengan objek dan topik yang sama hendaknya hanya memfokuskan pada lima variabel yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), penelitian ini belum memasukkan unsure yang lain yang memungkinkan dapat mempengaruhi penelitian lain. Dalam penelitian ini hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 0,980 masih ada 4,0% dipengaruhi oleh variabel lain seperti lokasi, harga dan lain sebagainya. Sehingga *assurance*, *responsiveness* dan beberapa variabel yang lain masih perlu ditingkatkan lagi.

Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Febriani. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Dr. Cipto Mangunkusumo*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hardiyanti Ratih. 2010. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Vila) Agrowisata Kebun Teh Pasilaran*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milinium. Jilid 1. PT. Prehalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Prasetyorini. 2003. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Jakarta : Esensi Erlangga.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Data Statistik Dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Rahmulyono. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Depok 1 di Sleman*. Universitas Islam Indonesia.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Kedua Belas. Jakarta: Rineka Cipta.

- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Supriyanto, Yuda dan Soesanto, Harry. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Diponegoro Journal of Management Volume 1, nomer 1 : 472-480.
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Eprints. Undip.ac.id/23344/1/SKRIPSI LENGKAP.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Juenal Manajemen Kesehatan. 09 (1), 1-7.
- Utami, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watu Kosek*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Winarno. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. *Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction : ABC Relationship Model Testing*. IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009) 01-18.
- Data BPS (Badan Pusat Statistik 2016).
- <http://Radarmadura.jawapos.com> (diakses pada 27 Februari 2017).
- <http://www.pamekasankab.go.id> (diakses pada 21 Maret 2017. Jam 07.30 WIB)