PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SUMBERBARU KABUPATEN JEMBER

Dewi Lestari

1310411175

Program Studi Managemen,

Fakultas Ekonomi,

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember. Puskesmas sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, bertanggungjawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sampling diambil sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah accidental sampling. Dari hasil penelitian ini secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu Daya tanggap (X3) dengan nilai 7.703 kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1) kehandalan (X2),Jaminan (X4) dan Empati (X5) dalam memengaruhi variabel Y (kepuasaan pasien) sebesar 32.000 sisanya dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepuasan pasien puskesmas.

ABSTRAK

This study aims to determine the impact of service quality on patient satisfaction in Sumberbaru health center, Jember regency. Puskesmas as public service providers are social services. The wider community has a desire to get services that are fast, precise, responsive, responsible, safe, quality, and evenly distributed and non-discriminatory. The problem in this study is the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy positive and significant ratios on patient satisfaction. Sampling was taken as many as 60 respondents. The technique used in sampling is accidental sampling. From the results of this study simultaneously service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive effect on patient satisfaction. Independent variables that have the greatest influence are responsiveness (X3) with a value of 7,703 contributions to service quality variables consists of physical evidence (X1) reliability (X2), Guarantee (X4) and Empathy (X5) in influencing the variable Y (patient satisfaction) of the remaining 32,000 influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, physical proof, empathy, responsiveness, reliability, collateral, patient satisfaction at the puskesmas.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa telah mengalami kemajuan pesat dengan persaingan yang kompetitif. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya sangatlah beragam sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Salah satu industry jasa yang berkembang dengan cepat saat ini adalah industri jasa puskesmas. Keberadaan puskesmas baik milik pemerintah ataupun swasta menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan (Ratminto, 2006).

Pelayanan jasa dalam bidang kesehatan sangat tergantung pada tingkat kunjungan pasien. Puskesmas dalam menawarkan jasanya harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien yang memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda. Konsumen dalam hal ini pasien, sangat teliti dalam menyeleksi dan memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga hal ini merupakan sebuah tantang anda lamperkembangan industry jasa puskesmas. Pasien mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan service yang memuaskan harapan mereka dan akan berpengaruh terhadap pencitraan puskesmas tersebut (Moenir, 2002).

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada "dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service dan perceived service atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006:59). Dari uraian tersebut, diketahui kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan yang menjual jasa. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa, gambaran kelima dimensi kualitas layanan (tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy) sering digunakan untuk menilai kualitas jasa atau layanan (Tjiptono, 2007:272). Hal itu menjadi factor penentu kualitas layanan sebuah perusahaan jasa. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember sebanyak 39 orang. Dalam hal ini tenaga kesehatan dituntut untuk berpenampilan bersih dan rapi dengan seragam khusus kesehatan, serta batik dinas Kabupaten Jember, dipakai berdasarkan jadwal yang telah di tetapkan puskesmas. Berikut peneliti sajikan tabel jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Pemasaran

Pada saat ini, konsep pemasaran tidak hanya mencakup kebutuhan dan keinginan saja, tetapi juga mencakup pengharapan konsumen, dan hal ini berkaitan dengan semakin banyaknya informasi yang diterima oleh konsumen sehingga menimbulkan tuntutan yang lebih tinggi akan pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen perlu mendapatkan perhatian yang lebih khusus, karena konsumen merupakan pasar bagi produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Definisi Pemasaran terus berubah seiring dengan perkembangan zaman.

Kepuasan konsumen

secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi/kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (kotler, 2002:42). dari difinisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen merasa puas. jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa amat puas atau senang.

Pemasaran Jasa

Menurut Kotler (2005) pemasaran adalah suatu proses sosial dimana terdapat individu dan kelompok yang mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain. Pada pemasaran atau *marketing* ada dua hal yaitu barang dan jasa *(good and service).* Kita harus mengetahui bahwa yang disalurkan oleh para produsen bukan hanya barang-barang berwujud saja, tetapi juga jasa.

Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak bisa ditimbun, atau ditumpuk dalam gudang, seperti barang-barang lainnya. Penyaluran jasa, kebanyakan bersifat langsung dari produsen kepada konsumen, seperti jasa perawatan, pengobatan, hiburan rumah-rumah sewaan, apartemen dan hotel juga merupakan jasa. Alma (2004) mengatakan bahwa dalam industri jasa, tidak berlaku apa yang biasanya dijumpai pada industri barang, misalnya secara umum:

1. Tidak adanya produksi massal, tidak ada persediaan barang.
2. Tidak ada mekanisme, otomatisasi, standar.
3. Banyak usaha kecil dibidang jasa, dan minim investasi.
4. Daerah kerja terbatas (kebanyakan)
5. Sukses usaha lebih banyak tergantung pada mutu layanan, bukan pada investasi.
6. Biaya operasionalnya paling besar untuk keperluan tenaga kerja (kecuali untuk transportasi, hotel, dan lain-lain)

Definisi Jasa

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasikan secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak (Alma, 2004). Perbedaan antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan. Hal ini karena pembelian suatu barang seringkai disertai dengan jasa-jasa tertentu (misalnya instalasi, pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan, dan reperasi) dan sebaliknya pembelia suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk jasa fisik maupun tidak. Meskipun demikian jasa dapat didefinisikan sebagi setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain, yang dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2000).

Karakteristik jasa

Jasa memiliki empat karakteristik yang sangat mempengaruhi terhadap rancangan pemasaran (Kotler, 2005) :

1) *Intangibility*, jasa adalah tidak berwujud tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli
2) *Inserparibility*, umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan
3) *Variability*, jasa sangat beragam karena ia bergantung kepada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan
4) *Perishability*, jasa tidak bisa disimpan, sehingga apabila permintaan fluktuasi tersebut menghadapi masalah yang sulit.

Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas jasa

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2005:110). Definisi lain tentang kualitas jasa, yaitu berfokus pada upaya pada pemenuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2005:259). Jadi kualitas disebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan dan harus berada diatas pesaingnya. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan , maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila *perceived servis* lebih rendah dari *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan akan tidak akan kembali dengan perusahan jasa tersebut

Kepuasan Konsumen

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 2002:42). Dari difinisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan.

METODELOGI PENELITIAN

1.Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberian arti atau mensfesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nasir, 2003).

Berdasarkan pokok permasalahan yang akan diajukan, maka variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Independent* (X)

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006), dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari:

a. Berwujud *Tangible* (X_1)
b. Keandalan *Reliability* (X_2)
c. Daya tanggap *Responsiveness* (X_3)
d. Jaminan *Assurance* (X_4)
e. Empati *Empathy* (X5)

2. Variabel *Dependent* (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dnegan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti Ferdinand, (2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y)

2.POPULASI DAN SAMPEL

1.Populasi

Populasi menurut Widayat (2004:93) adalah keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang merupakan wilayah (dimana) peneliti tersebut akan digeneralisasikan. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang datang dan sedang dirawat Puskesmas Sumber Baru.

2.Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiono (2008), jumlah anggota sampel minimal adalah 10 kali dari jumlah

variable yang diteliti. Berdasarkan pernyataan tersebut dalam penelitian ini diambil sebanyak 60 responden, karena jumlah variabel yang diteliti adalah sebanyak 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

PEMBAHASAN DAN HASIL

1.Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada responden. Uji validitas dikatakan valid apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan r hitung lebih besar dari r tabel.

b.Uji Reiliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas butir-butir pernyataan dari kuisioner dengan rumus standar item *alpha*. Setelah diperoleh nilai *alpha*, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis yang telah ditentukan. Pada pengujian ini uji reliabiilitas menggunakan *software* SPSS *for Windows* dengan pendekatan statistik *Cronbach Alpha*. Karena jumlah butir pernyataan untuk masing-masing variabel kurang dari sepuluh item, maka suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*> 0,60 (Santoso, 2002:200).

2.Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.486	1.900		-.256	.799
	X1	.265	.070	.298	3.803	.000
	X2	.224	.103	.176	2.179	.034
	X3	.675	.088	.642	7.703	.000
	X4	.374	.080	.383	4.663	.000
	X5	.259	.093	.217	2.799	.007

a. Dependent Variable: Y1

Hasil Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 4.13, dapat diketahui persamaan regresi linear berganda dan interpretasinya sebagai berikut:

Y = -0,486+ 0,265X1 + 0,224 X2 + 0,675 X3 + 0,374 X4+ 0,259 X5

a. Konstanta sebesar -0,486 menunjukkan besarnya variabel kepuasan pasien (Y) pada saat variabel X (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati) sama dengan nol.
b. b_1 = 0,265 merupakan besarnya kontribusi bukti fisik (X_1) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,265 menunjukan pengaruh bukti fisik (X_1) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_2, X_3, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik (X_1) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

c. b_2 = 0,244 merupakan besarnya kontribusi kehandalan (X_2) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,244 menunjukan pengaruh kehandalan (X_2) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_3, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kehandalan (X_2) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

d. b_3 = 0,675 merupakan besarnya kontribusi daya tanggap (X_3) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_3) sebesar 0,675 menunjukan pengaruh daya tanggap (X_3) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik daya tanggap (X_3) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

e. b_4 = 0,374 merupakan besarnya kontribusi jaminan (X_4) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_4) sebesar 0,374 menunjukan pengaruh jaminan (X_4) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik jaminan (X_4) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

f. b_5 = 0,259 merupakan besarnya kontribusi empati (X_5) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_5) sebesar 0,259 menunjukan pengaruh empati (X_5) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik empati (X_5) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

3.Uji Asumsi Klasik

Model empiris yang tepat adalah koefisien regresi harus memenuhi syarat *Best Linier Unbiased Estimation* (BLUE). Untuk memperoleh hasil koefisien tersebut harus memenuhi asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linear yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas–batas penerimaan (*critical value*), maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas–batas penerimaan, maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinearitas

No	Variabel	VIF	Hasil Uji
1	Bukti Fisik (X_1)	1.314	VIF < 5 Tidak Terjadi Multikolinearitas
2	Kehandalan (X_2)	1.392	
3	Daya Tanggap (X_3)	1.485	
4	Jaminan (X_4)	1.444	
5	Empati (X_5)	1.282	

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.14, diketahui bahwa dalam model tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian multikolinearitas dimana nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 5 atau VIF < 5, sehingga dapat

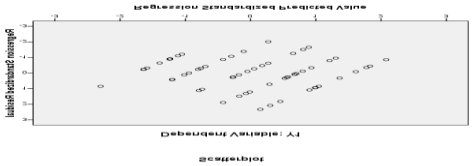
disimpulkan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan tidak ada gejala multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pemangatan yang lain tetap, maka disebut homokesdatisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pada pola gambar scatterplot model tersebut (Latan,2013:39) dasar pengambilan keputusan antara lain:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar , kemudian menyempit) maka terjadi Heteroskedatisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka
3. 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasisitas.

Jika pada uji heteroskedastisitas terjadi gangguan maka perlu perbaikan dengan beberapa cara seperti menggunakan WLS (*Weighted Least Square)* apabila nilai standart devisiasi dan menggunakan *White,s Heterocedasticity Consistant Variance dan Standart Error* apabila nilai standart deviasi tidak diketahui. Hasil pengujian dengan gletser dapat dilihat pada gambar 4.1.

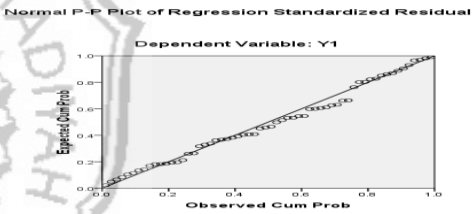


Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui scatterplot pada gambar dapat diketahui bahwa model kedua tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berdasarkan tidak terdapatnya pola yang terbentuk oleh titik-titik yang menyebar dalam gambar tersebut dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

c. Uji Normalitas Model

Uji normalitas menjadi hal yang penting karena salah satu syarat pengujian parametrik adalah data harus memiliki distribusi normal atau berdistribusi normal Sarjono (2011: 53). Sujarweni (2015: 52) berpendapat bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *normal probability plot* Ghozali (2006: 111). Deteksi nomalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model



Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Maka dapat disimpulkan bahwa data ini berdistribusi normal.

4.Uji Hipotesis

a. Uji t

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing–masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak , jadi variabel bebas secara parsial memilki pengaruh nyata terhadap variabel terikat. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti Ho diterima, jadi variabel bebas secara parsial tidak memilki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Nilai Signifikansi	Hasil Uji
Bukti Fisik (X_1)	3.803	2,000	.000	Ho ditolak
Kehandalan (X_2)	2.179	2,000	.034	Ho ditolak
Daya Tanggap (X_3)	7.703	2,000	.000	Ho ditolak
Jaminan (X_4)	4.663	2,000	.000	Ho ditolak
Empati (X_5)	2.799	2,000	.007	Ho ditolak

Sumber: Lampiran 4

Dari Tabel 4.15 di atas dapat dilihaat jika uji hipotesis memenuhi syarat yang telah ditentukan dimana t hitung > t table, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga terdapat hubungan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

4.1.1 Uji F

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) secara simultan. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel 4.16

Tabel 4.16 Hasil Uji F

Model	F	Sig
Regression	32.000	.000[a]

Sumber : Lampiran 6

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Berdasarkan hasil perhitungan uji F yang terlihat pada tabel 4.16 diperoleh nilai F-hitung sebesar 32.000 dengan probabilitas 0,000. Angka probabilitas tersebut lebih kecil dari nilai 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan akan menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

4.1.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai determinasi determinasi ditentukan dengan R*square.* Berdasarakan hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS, dapat dihasilkan nilai R^2 (R*square)* sebesar 0,748 atau 74,8%. Hal ini menunjukkan bahwavariabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 74,8%.

4.3 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bukti fisik yang ada pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan pada bukti fisik lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa bukti fisik yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa bukti fisik yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Variabel bukti fisik (X_1) dibuktikan dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Responden lebih banyak menjawab setuju yakni pada indikator $X_{1.1}$ kebersihan lingkungan di dalam gedung puskesmas sebanyak 32 responden atau 53,3%. Indikator $X_{1.2}$ penataan interior dan esterior dibagian Puskesmas sebanyak 21 responden atau 35%. Indikator $X_{1.3}$ peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien sebanyak 26 responden atau 43,3%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berasumsi bukti fisik Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat ditarik kesimpulan hipotesis yang menyatakan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterima. Besar pengaruh variabel bukti fisik dengan melihat koefisien beta sebesar 0,265 merupakan besarnya kontribusi bukti fisik (X_1) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,265 menunjukan pengaruh bukti fisik (X_1) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_2, X_3, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik (X_1) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

4.4.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian kehandalan yang ada pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,034. Nilai signifikan pada kehandalan lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa kehandalan yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Variabel kehandalan (X_2) dibuktikan dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Responden lebih banyak menjawab sangat setuju yakni pada indikator $X_{2.1}$ ketepatan waktu perawat dalam menangani pasien sebanyak 34 responden atau 56,7%. Indikator $X_{2.2}$ melayani dengan baik dan ramah saat meakukan pengobatan sebanyak 29 responden atau 48,3%. Indikator $X_{2.3}$ pelayanan yang sesuai dan terpercaya sebanyak 34 responden atau 56,7%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berasumsi kehandalan (X_2) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat ditarik kesimpulan hipotesis yang menyatakan kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterima. Besar pengaruh variabel kehandalan dengan melihat koefisien beta sebesar 0,244 merupakan besarnya kontribusi kehandalan (X_2) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,244 menunjukan pengaruh kehandalan (X_2) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_3, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kehandalan (X_2) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

4.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian daya tanggap yang ada pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan pada daya tanggap lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa daya tanggap yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Variabel daya tanggap (X_3) dibuktikan dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Responden lebih banyak menjawab sangat setuju yakni pada indikator $X_{3.1}$ daya tanggap (X_3) sebanyak 45 responden atau 56,2%. Indikator $X_{3.2}$ perawat tanggap dalam melayani pasien sebanyak 44 responden atau 73,3%. Indikator $X_{3.3}$ kecepatan dan ketepatan perawat terhadap setiap keinginan pasien sebanyak 20 responden atau 33,3%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berasumsi daya tanggap (X_3) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat ditarik kesimpulan hipotesis yang menyatakan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterima. Besar pengaruh variabel kehandalan dengan melihat koefisien beta sebesar 0,675 merupakan besarnya kontribusi daya tanggap (X_3) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_3) sebesar 0,675 menunjukan pengaruh daya tanggap (X_3) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_4, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik daya tanggap (X_3) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

4.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian jaminan yang ada pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan pada jaminan lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa jaminan yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Variabel jaminan (X_4) dibuktikan dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Responden lebih banyak menjawab sangat setuju yakni pada indikator $X_{4.1}$ jaminan pelayanan sesuai dengan standart medis sebanyak 21 responden atau 35%. Indikator $X_{4.2}$ jaminan rasa aman dan terjaminnya pasien atas pelayanan yang diberikan sebanyak 26 responden atau 43,3%. Indikator $X_{4.3}$ perawat pengalaman dan terlatih dalam melauan pengobatan sebanyak 30 responden atau 50%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berasumsi jaminan (X_4) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterapkan dengan baik diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat ditarik kesimpulan hipotesis yang menyatakan jaminan

berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterima. Besar pengaruh variabel jaminan dengan melihat koefisien beta sebesar 0,374 merupakan besarnya kontribusi jaminan (X_4) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_4) sebesar 0,374 menunjukan pengaruh jaminan (X_4) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_5 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik jaminan (X_4) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

4.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian empati yang ada pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,007. Nilai signifikan pada empati lebih kecil dari nilai signifikasi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendefinisikan bahwa empati yang ditawarkan dapat menyebabkan peningkatan pada kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Variabel empati (X5) dibuktikan dari jawaban responden yang lebih banyak menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Responden lebih banyak menjawab sangat setuju yakni pada indikator $X_{5.1}$ mengutamaan kepentingan pasien sebanyak 31 responden atau 51,7%. Indikator $X_{5.2}$ memberian perhatian kepada pasien sebanyak 34 responden atau 56,7%. Indikator $X_{5.3}$ memahami kebutuhan pasien sebanyak 27 responden atau 45%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berasumsi Empati (X5) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat ditarik kesimpulan hipotesis yang menyatakan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember diterima. Besar pengaruh variabel jaminan dengan melihat koefisien beta sebesar 0,259 merupakan besarnya kontribusi empati (X_5) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y). Koefisien regresi (b_5) sebesar 0,259 menunjukan pengaruh empati (X_5) yang positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4 konstan. Hal ini berarti bahwa semakin baik empati (X_5) yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Y) dan sebaliknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kepuasan pada setiap konsumen yang berbeda. Hal tersebut perlu dijadikan perhatian bagi perusahaan karena tingkat kepuasan konsumen dapat menciptakan ketidakstabilan kondisi penjualan perusahaan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember.
b. Kehandalan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember.
c. Daya Tanggap (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember.
d. Jaminan (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember.

e. Empati (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember.

3. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Puskesmas
   1) Bukti Fisik Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember dapat dijaga dengan merawat fasilitas yang ada secara teratur.
   2) Kehandalan Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember memberikan pelatihan kepada tenaga kerja.
   3) Daya Tanggap Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember memberikan arahan dan memberikan contoh kepada tenaga kerja.
   4) Jaminan Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember menjaga sistem administrasi dengan cara menugaskan kepada tenaga kerja yang ahli.
   5) Empati Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember memberikan masukan sesama tenaga kerja agar dapat memperbaiki respon tenaga kerja.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1). Variabel yang digunakan kdapat ditambahkan agar hasil dari penelitian lebih detail.

2). Pengelompokan responden yang lebih selektif agar dat yang didapat sesuai dengan kebutuhan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Buchory, Acmad Herry & Saladin Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Bandung. Linda Karya

Hair, Jr, Joseph. 2009. *Multivariate Data Analysis 9* ed. New Jersey : Pearson Education.

Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah (2015) *pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (Pkms) di Surakarta*

Jatmiko, Bambang (2014) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga.Jakarta. Salemba Empat

Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media, Malang.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. edisi Sembilan. Bandung:C.V Alfabeta

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat .

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. CV Alfabeta. Bandung

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan:*

Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2010) Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approch*. John Wiley @ Sons, New York.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi