

# **ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PRIKASIH**

Oleh:

Pusporini, Hariyanto Ridwan  
E-mail:Pusporini61@yahoo.com  
Dosen Fakultas Ekonomi UPN Veteran Jakarta

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction Prikasih hospital. This research is based on the distribution of questionnaires to 100 patients class III. This analysis was conducted to test the regression coefficients jointly or simultaneously (F test), the test individually or partial regression (t-test), analysis of determination (R<sup>2</sup>) and regression test. The results of this study indicate that the R<sup>2</sup> value of 0, 583, which means 58.3% of patient satisfaction variables explained 58.3% by Tangible variable (X1), Reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5) and 41.7% influenced by other factors.*

**Keywords:** *quality of service, satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Jakarta khususnya Jakarta Selatan menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Pelayanan yang baik juga merupakan suatu keharusan apabila manajemen rumah sakit ingin menarik jumlah pasien yang lebih banyak lagi.

Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit dan undang-undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit atau dokter untuk memenuhi hak hak pasien. Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menuntut peningkatan kualitas pelayan sebuah rumah sakit. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan, tetapi juga persaingan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang mememanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (Parasuraman, 1988). Adapun dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang diterima (perceived service). Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasar persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami (Parasuraman, 1988).

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi reliability (kemampuan mewujudkan janji), responsiveness (ketanggapan dalam memberikan layanan), assurance (kemampuan memberi jaminan layanan), empathy (kemampuan memahami keinginan pelanggan) dan tangibles (tampilan fisik layanan) (Parasuraman, 1988). Kelima dimensi ini disebut servqual (service quality).

Bertitik tolak pada kondisi nyata yang terjadi maka penelitian ini mengangkat judul "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih".

### **Rumusan masalah**

1. Apakah ada pengaruh pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Apakah ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen.
3. Apakah ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.
4. Apakah ada pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan konsumen.
5. Apakah ada pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen.
6. Apakah ada pengaruh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen

### **Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen

## PEMBAHASAN

### Tinjauan Pustaka

#### Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Peneliti	Metode Statistik	Hasil Penelitian
1.	Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment	S.M. Irfan, Aamir Ijaz and M.M. Farooq, 2012	structural equation modeling technique (SEM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSU tidak melakukan upaya terlihat deliverquality pelayanan kepada pasien dan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan keinginan .
2.	Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang, Nirsetyo Wahdi, 2006	Nirsetyo Wahdi, 2006	regresi berganda	Hasil menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap
3.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo, Klaten ;	Azis Slamet Wiyono, M. Wahyudin, 2011	regresi berganda	Hasil kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.
4.	Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul	Wijayanti Puji Lestari, Sunarto, Titik Kuntari, 2009	Chi-Square	Hasilnya faktor yang paling penting menentukan kepuasan adalah reliabilitily
5 .	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	Imroatul Khasanah, Octarina Dina Pertiwi, 2010	Regresi berganda	Hasilnya variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di RS Elisabeth Semarang adalah jaminan.

#### Landasan teori

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan A. Hamdani (2006:182) terdapat lima dimensi pokok dari dimensi kualitas jasa, yaitu: Wujud Fisik

(*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian/Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empaty*).

Kelima dimensi pokok tersebut akan dijadikan variabel di dalam penelitian ini:

1. Wujud fisik (*tangible*)

Menurut Parasuraman. *et al.*, 1998 (Rambat L & A. Hamdani, 2006 : 182) wujud fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Parasuraman. *et al.*, 1998 (Rambat L dan A. Hamdani, (2006:182) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Sedangkan Kotler (2005:616) mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Parasuraman. *et al.*, 1988 (Rambat L dan A. Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Sedangkan Kotler (2005:616) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Pelayanan yang responsif juga sangat dipengaruhi oleh sikap karyawan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Menurut Parasuraman. *et al.*, 1998 (Rambat L dan A. Hamdani, 2006:182) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman. *et al.*, 1998 (Rambat L & A. Hamdani, 2006:182) empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kotler (2005:617) mendefinisikan empati sebagai syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen.

6. Kepuasan konsumen

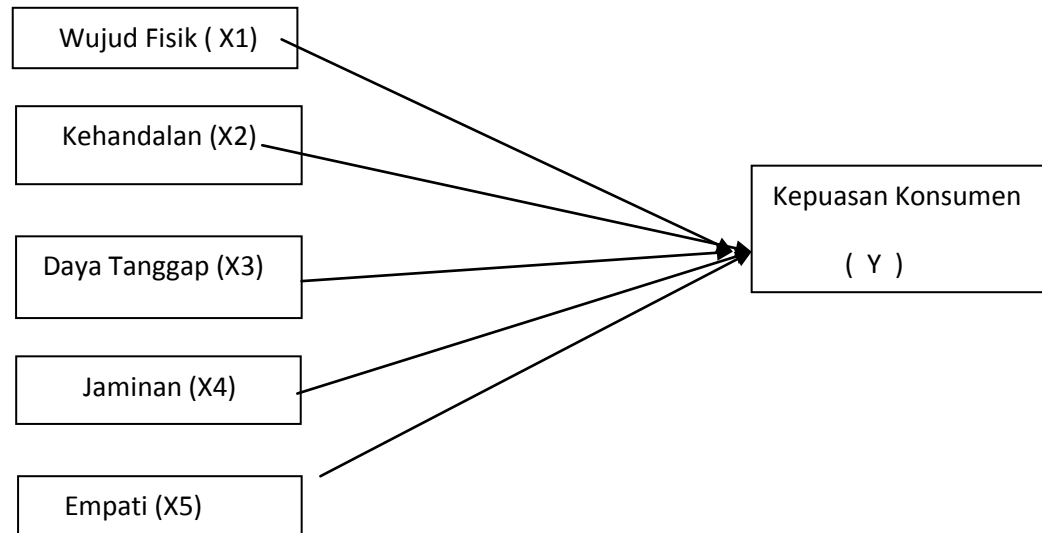
Menurut Kotler (2005) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry.

## Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran ini untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :

Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian:

Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit



Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keahlian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan dan kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H6 : seberapa besar pengaruh wujud fisik, keahlian, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

## Metode Penelitian

### Defenisi Operasional Variabel

Untuk mempermudah mengukur variabel di dalam penelitian ini, maka ditentukan definisi operasional beberapa variabel yang termasuk dalam penelitian ini antara lain: Variabel Independen: Wujud Fisik (X1); Keahlian (X2); Daya Tanggap (X3); Jaminan (X4); Empati (X5). Variabel Dependen: Kepuasan pasien (Y).

### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan Data Primer, data yang langsung dan segera dapat diperoleh dari sumbernya, diamati, dan dicatat pertama kalinya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan pasien rawat inap kelas III RS Prikasih.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan angket langsung kepada pasien rawat inap kelas III RS Prikasih. Penelitian ini menggunakan 5 variabel yang dianalisis. Menurut Malhotra (2002:622) bahwa jumlah responden paling sedikit 4 atau 5 dikalikan dengan jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Jadi jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini adalah ( $4 \times 25$  indikator = 100 orang). Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat inap kelas III memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan, yaitu:

1. untuk pasien rawat inap, adalah pasien yang telah dirawat 3x24 jam
2. dapat berkomunikasi dengan baik
3. tidak ada gangguan jiwa
4. bersedia sebagai responden dalam penelitian

Cara pemilihan sampel penelitian didasarkan pada metode probability sampling, jenis acak sistematis. Setiap pasien rawat inap kelas III di RS Prikasih Pondok Labu, Jakarta Selatan, yang memenuhi kriteria dapat dimasukkan sebagai subjek penelitian. Jumlah sampel penelitian untuk digunakan sebagai data ditetapkan 100 pasien.

### **Analisa Data**

Teknik analisa data menggunakan

1. Analisa regresi

Bentuk persamaan regresi adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

2. Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah:

Ho:  $b_1 = 0$  Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.

Ha :  $b_1 > 0$  Artinya, ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Taraf Signifikan ( $\alpha = ,0\ 05$ )
- b. Distribusi t dengan derajat kebebasan ( n )
- c. Apabila t hitung  $>$  t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima
- d. Apabila t hitung  $<$  t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala Likert. Untuk angket ini skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju ( SS ) = 5 ; 2. Setuju ( S ) = 4 ; 3. Kurang Setuju ( KS ) = 3
  2. Tidak Setuju ( TS ) = 2 ; 5. Sangat Tidak Setuju ( STS ) = 1
3. Uji Data

- a. Uji Validitas  
Digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing - masing pertanyaan akan terklarifikasi pada variabel - variabel yang telah ditentukan. Item-item pertanyaan dapat dikatakan valid jika memiliki factor loading lebih dari 0,40.
  - b. Uji reliabilitas  
Dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala dengan gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung cronbach alpha dari masing - masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal ( reliable ) jika memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0,6.
4. Uji asumsi klasik
- Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji layak tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Uji ini meliputi:
- a. Uji multikolinieritas  
Bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi di atas 0,09 mengindikasikan terjadinya multikolinieritas. Model regresi mensyaratkan tidak terjadinya multikolinieritas.
  - b. Uji heteroskedastisitas  
Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi mensyaratkan tidak terjadi heteroskedastisitas.
  - c. Uji normalitas  
Bertujuan untuk menguji tingkat kenormalan variabel terikat dan variabel bebas. Menurut Ghozali (2005) model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini diambil dari pasien rawat inap klas III di RS Prikasih Pondok Labu.

### **Hasil Uji Instrumen dan Uji Kualitas Data**

Kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang pasien rawat inap kelas III di RS Prikasih Pondok Labu. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas: Untuk wujud fisik (tangible/X1); kehandalan (Reliability/X2); Daya tanggap (Responsiveness/X3); Jaminan (assurance/X4); empathy (X5); dan kepuasan (Y) semua indikator valid dan reliabel.

### **Analisis Asumsi Klasik**

Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolerasi, Uji Autokorelasi telah dilakukan pengujian dan hasilnya layak dilakukan model analisis regresi dalam penelitian Uji Hipotesis

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu wujud fisik (tangible/X1); kehandalan (Reliability/X2); Daya tanggap (Responsiveness/X3); Jaminan (assurance/X4); empati (X5); terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y), maka perlu dilakukan analisis Regresi Linear berganda.

## Analisis korelasi

### Hasil Analisis Korelasi Correlations

	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empati	Kepuasan
Tangible	1	.761**	.440**	.625**	.467**	.653**
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Reliability	.761**	1	.526**	.653**	.557**	.526**
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Responsiveness	.440**	.526**	1	.452**	.685**	.454**
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Assurance	.625**	.653**	.452**	1	.542**	.671**
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Empati	.467**	.557**	.685**	.542**	1	.546**
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	.653**	.526**	.454**	.671**	.546**	1
Pearson Correlation						
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

f. Korelasi tangible (X1) terhadap kepuasan (Y)



Pada tabel diatas terlihat angka korelasi sebesar 0,653 atau  $r = 0,653$ . Berdasarkan angka korelasi sebesar 0,653 terletak pada angka 0.60–0.799 yang berarti tingkat hubungan antar variabel Tangible (X1) dengan variabel Kepuasan (Y) adalah Kuat dan signifikan

g. Korelasi reliability (X2) terhadap kepuasan (Y)

Pada tabel diatas terlihat angka korelasi sebesar 0.526 atau  $r = 0.526$ . Berdasarkan angka korelasi sebesar 0.526 terletak pada angka 0,40–0,599 yang berarti tingkat hubungan antar variabel Reliability (X2) dengan variabel Kepuasan (Y) adalah Sedang dan signifikan

h. Korelasi responsiveness (X3) terhadap kepuasan (Y)

Pada tabel 28 diatas terlihat angka korelasi sebesar 0.454 atau  $r = 0.454$ . Berdasarkan angka korelasi sebesar 0.454 terletak pada angka 0,40–0,599 yang berarti tingkat hubungan antar variabel Reliability (X2) dengan variabel Kepuasan (Y) adalah Sedang dan signifikan.

i. Korelasi assurance (X4) terhadap kepuasan (Y)

Pada tabel diatas terlihat angka korelasi sebesar 0.671 atau  $r = 0.671$ . Berdasarkan angka korelasi sebesar 0.671 terletak pada angka 0.60–0.799 yang berarti tingkat hubungan antar variabel Assurance (X2) dengan variabel Kepuasan (Y) adalah Kuat dan signifikan.

j. Korelasi empathy (X5) terhadap kepuasan (Y)

Pada tabel diatas terlihat angka korelasi sebesar 0.546 atau  $r = 0.546$ . Berdasarkan angka korelasi sebesar 0.546 terletak pada angka 0,40–0,599 yang berarti tingkat hubungan antar variabel Emphaty (X5) dengan variabel Kepuasan (Y) adalah Sedang dan signifikan .

## Uji Hipotesis

### Uji T

Untuk menguji pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empati secara parsial terhadap Kepuasan Pasien maka digunakan uji statistic (uji t). Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sebaliknya apabila nilai  $t\text{-hitung} < \text{nilai } t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

**Hasil Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.218	2.126		.102	.919
1 Tangible	.376	.087	.460	4.296	.000
Reliability	-.326	.162	-.233	-2.004	.048
Responsiveness	.065	.131	.047	.496	.621

Assurance	.312	.071	.410	4.367	.000
Empati	.531	.258	.204	2.057	.042

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Tangible (X1) memiliki nilai t-hitung 4.296 > nilai dari t-tabel 1.9845 dengan signifikansi 0.000 < 0.05 maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel Tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Reliability (X2) memiliki nilai t-hitung -2.004 > nilai t-tabel 1.9845 dengan signifikansi 0.048 < 0.05 maka keputusannya adalah H0 diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti variabel Reliability secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Responsiveness (X3) memiliki nilai t-hitung 0.496 < nilai dari t-tabel 1.9845 dengan signifikansi 0.621 > 0.05 maka keputusannya adalah H0 diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti variabel Responsiveness secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Assurance (X4) memiliki nilai t-hitung 4.367 > nilai t-tabel 1.9845 dengan signifikansi 0.000 < 0.05 maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel Reliability secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Empati (X5) memiliki nilai t-hitung 2.057 > nilai t-tabel 1.9845 dengan signifikansi 0.042 < 0.05 maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel Empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.

## Uji F

Anova test atau uji F ditunjukkan untuk menguji seberapa besar/kuat Tangible (X1), Reliability (X2) Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan (Y). Apabila nilai F-hitung > F-tabel maka H0 diterima dan Ha ditolak. Hasil uji F dari pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS 21 akan diperoleh perhitungan sebagai berikut:

### Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	627.434	5	125.487	26.311	.000 <sup>b</sup>
Residual	448.326	94	4.769		
Total	1075.760	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), EMPATI, TANGIBLE, ASSURANCE, RESPONSIVENES, RELIABILITY

Dari tabel diatas diperoleh nilai F-hitung sebesar 26.311 dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0.05$  maka dari tabel distribusi F diperoleh nilai 3.09.

Dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel, maka F-hitung 26.311 > nilai F-tabel 3.09 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$  maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel Tangible (X1), Reliability (X2) Responsivenes (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih (Y).

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk analisisnya dengan menggunakan output SPSS dapat dilihat pada tabel “Model Summary”.

**Hasil Model Summary**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 <sup>a</sup>	.583	.561	2.184

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Assurance, Responsivenes, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Besarnya pengaruh variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsivenes (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih (Y) dapat diketahui dengan melihat nilai  $R^2$  pada tabel *Model Summary*. Dalam kasus ini besar  $R^2$  adalah  $0.583 = 58.3\%$ . Artinya besar pengaruh variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsivenes (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih (Y) adalah sebesar 58.3% dan 41.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis metode regresi berganda Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Prikasih dengan menggunakan SPSS, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1 Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa Variabel Tangible (X1), Assurance (X4), Empati (X5) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih, sedangkan Reliability (X2) dan Responsivenes (X3) secara parsial tidak berpengaruh.
- 2 Berdasarkan Hasil Pengujian secara simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa Variabel bahwa variabel Tangible (X1), Reliability (X2) Responsivenes (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih (Y).

- 3 Koefisien Determinasi berdasarkan hasil perhitungan SPSS , diketahui bahwa nilai adjusted Rsquare sebesar 0.583 = 58.3%. Artinya besar pengaruh variabel Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empati (X5) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih (Y) adalah sebesar 58.3% dan 41.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

### **Saran**

3. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pimpinan rumah sakit Prikasih agar pelayanan kepada pasien terutama di bidang Keandalan/Reliability dan Daya Tanggap/Responsiveness dapat lebih ditingkatkan sehingga kepuasan pasien meningkat.
4. Berdasarkan kesimpulan diatas penulis mencoba memberikan saran kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama sebaiknya perlu menambah variabel independen, sehingga penelitian lebih baik lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Mahmoud Zamil (Associate Prof.), 2012, The Impact of Health Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study, *International Journal of Marketing Studies* Vol. 4, No. 1; February 2012
- Ardian Adhiatma, 2001. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Semarang, Vol.2, No.2,: 67-76.
- Azis Slamet Wiyono, M. Wahyudin, 2012, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo, Klaten, Thesis, UMS, Surakarta, 2012
- Cronin, J.J and Taylor, S.A., 1992 Measuring servis Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Juli (56): 55-66
- Dwi Haryono Wiratno, 1998, Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual, *Wahana*, Vol.1 No. 1 Agustus 1988
- Fandy Tjiptono.2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariant SPSS*. Semarang:UNDIP
- Imroatul Khasanah, Octarina Dina Pertiwi, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS. St Elisabeth Semarang Aset, ISSN 1693-928X Vol. 12 N0. 2 hal 117-124 Februari 2010
- I Nyoman Nurcaya, 2011, Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Rumah Sakit, *My Blog is Awesome*, Oktober 2011
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, edisi II.Jakarta: Indeks

- Lamri, 1997, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Minat Perilaku Penderita Rawat Inap RS Islam Samarinda, Thesis, UGM.
- Malhotra, N. K, 2002, Marketing Research an Applied Orientation, Prentice Hall,Inc.9
- Nirsetyo Wahdi, 2006, Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang, Nirsetyo Wahdi, Thesis, UNDIP, Semarang.
- Nur Achmad & Maksu Ainaini, 2006, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas Di Surakarta, EMPIRIKA, Vol.19 No.2 Parasuraman, A, Zeithaml, F.A. and Berry, L.L., 1988, SERVQUAL, *A Multiple item scala for Maesuring Customer Perception Servis Quality, Journal of Retailing*, Vol.4 (1)
- Rainier Hendrik Sitaniapessy & Harry A.P. Sitaniapessy, 2006, Kualitas JasaPelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen, *Jurnal EKONOMI & BISNIS* No.1, jilid 11.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed. Jakarta: Salemba Empat
- S.M. Irfan, Aamir Ijaz and M.M. Farooq 1, 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment, *Middle-East Journal of Scientific Research* 12 (6): 870-877, 2012, ISSN 990-9233
- Sugiyono. 2007. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanti Puji Lestari, Sunarto, Titik Kuntari. 2009. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul, JKKI, UII, Vol.1 No. 1, Yogyakarta, April 2009.

## **PENGARUH INOVASI TERHADAP KINERJA BISNIS PADA INDUSTRI KECIL PAKAIAN JADI KOTA BANDUNG**

Oleh:

Sambudi Hamali<sup>1)</sup>

E-mail:sambudihamali@gmail.com

<sup>1)</sup>Dosen Universitas Bina Nusantara Jakarta

### **ABSTRACT**

*The biggest challenge for SMEs in the face of the ASEAN Economic Community (AEC) is how to be able to determine the right strategy in order to win the competition. Small industry of Garment must innovate in order to compete with other countries. This study aims to*