

## Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Praktek Umum dr. Fauzan)

Fauzan<sup>1)</sup>, Purwoko<sup>2)</sup>, Rai Rake Setyawan<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ahmad Dahlan

Email: [fauzanpleretsaja@gmail.com](mailto:fauzanpleretsaja@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Ahmad Dahlan

Email: [purwokopurwo1@gmail.com](mailto:purwokopurwo1@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Ahmad Dahlan

Email: [rairake@mgm.uad.ac.id](mailto:rairake@mgm.uad.ac.id)

### Abstract

*Health services are a service that is quite important and strategic, because it concerns the lives and souls of many people. For this reason, quality service products from this service provider are absolutely necessary so that patient satisfaction can be realized. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at dr. Fauzan, Bantul. This research uses quantitative methods and the data collection tool is a Likert scale, which includes a scale for service quality and patient satisfaction. The number of respondents in this study was 100 people, namely visitors to the practice of dr. Fauzan is over 17 years old and has received services at least twice at this practice. The sampling technique in this research uses non-probability sampling, namely purposive sampling. The data analysis technique in this research uses multiple regression analysis. The research results show that first, physical evidence has a positive and significant effect on patient satisfaction, second, service quality including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a positive and significant effect on patient satisfaction as evidenced by the calculated F value of 6.004 and significance  $0.000 < 0.05$ .*

*Keyword: mutu pelayanan, kepuasan pasien*

### Latar Belakang Teoritis

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang bermutu akan menumbuhkan rasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang diberikan dengan mutu yang kurang berkualitas akan menimbulkan ketidakpuasan pada para pengguna layanan tersebut. Pada pemberian pelayanan kesehatan, rasa kepuasan yang muncul akan membuat pasien senang dan akan berdampak pada kesembuhannya. Persepsi masyarakat tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masih perlu untuk dilakukan penelitiannya, seiring dengan perkembangan dan dinamika masyarakat.

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2013) yang terdiri dari:

1. Berwujud /fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan.

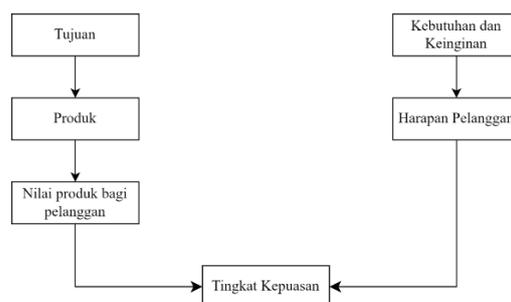
- Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Contohnya: ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Teori lain yang mendukung penelitian ini adalah teori loyalitas pelanggan oleh Baloglu (2002) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological commitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word-of-mouth*), dan kerja sama (*cooperation*). Menurut Kotler dan Ketler (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Tjiptono dan Diana (2019) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumerisme, dan peneliti perilaku konsumen (Tjiptono, 2014).

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release* (Tjiptono, 2019). Kepuasan merupakan tolok ukur suatu perusahaan dalam membaca harapan/ keinginan konsumen dan kemudian menerjemahkannya dengan suatu produk yang dihasilkan. Dari berbagai definisi di atas terlihat bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan atau dapat digambarkan seperti gambar berikut (Sari, 2009):



Gambar 1. Alur Kepuasan Konsumen

Cara mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2012) dalam Alma (2009):

1. Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)

Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut juga dapat disampaikan melalui kartu komentar, customer hotline, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2. Survey kepuasan pelanggan (*Customers satisfaction surveys*)

Dalam hal perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan. Komentar ini dapat dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayani. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.

4. Analisis pelanggan yang lari (*Lost customer analysis*)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi, Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain,

adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

Penelitian-penelitian yang sudah dilakukan terdahulu merupakan *entry point* dalam penyusunan penelitian ini. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bisa untuk perbandingan dengan hasil penelitian yang lain, sehingga akan memperkaya khasanah keilmuan dan menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan dari pelaku penyedia/ fasilitas kesehatan. Di antara penelitian yang sudah dilakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Cynthia (2018), dengan hasil bahwa ada hubungan korelasi positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Makin baik pelayanan yang diberikan, makin puas pula pasiennya. Penelitian yang dilakukan oleh Pangerapan dkk (2018) di RS GMIM Pancaran Kasih Manado pada kepuasan pasien ada hubungan antara bukti fisik, daya tanggap dan perhatian, sedangkan pada dimensi keandalan dan jaminan tidak ada hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Maryono (2020) di Unit Admisi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada kepuasan mutu pelayanan pasien didapatkan pemberian informasi awal kepada pasien rawat inap yang sesuai SOP (60,4%), kurang sesuai SOP (39,6%), kepuasan mutu pelayanan pasien sangat puas (36,5%), puas (47,9%), dan tidak puas (15,6%), sehingga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan pada pemberian informasi pasien dengan kepuasan mutu pelayanan pasien. Penelitian lainnya, yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Karang Anyar, Jawa Tengah oleh Nofiana (2011), menunjukkan bahwa pelayanan di bagian pendaftaran rumah sakit memiliki pengaruh pada kepuasan pasien yang berobat di sana.

Dalam hal kepuasan ini, pada praktek umum dr. Fauzan sebagai salah satu fasilitas penyedia layanan kesehatan di Kabupaten Bantul, DIY, akan diteliti mutu pelayanannya terhadap kepuasan pasien yang berkunjung di tempat tersebut. Praktek umum dokter Fauzan, adalah salah satu fasilitas kesehatan (faskes) swasta yang memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan di Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul, DIY dengan nomor Surat

Izin Praktek: 503/4036.267/VIII/2021. Praktek dokter umum ini membuka praktek selama 7 jam, terbagi di 2 jadwal. Jadwal pagi, melayani jam 05.30-07.00 WIB dan jadwal sore jam 16.30-21.00 WIB. Dalam pelayanannya, praktek dokter ini menyediakan 3 (tiga) orang dokter yang terjadwal secara bergantian, dengan dibantu tenaga perawat 2 (dua) orang, tenaga rekam medis 1 (satu) orang, asisten apoteker 1 (satu) orang, tenaga administrasi 1 (satu) orang, tenaga kebersihan 1 (satu) orang, jejaring bidan 2 (dua) orang, jejaring laboratorium 1 (satu) unit dan jejaring apotek 1 unit.

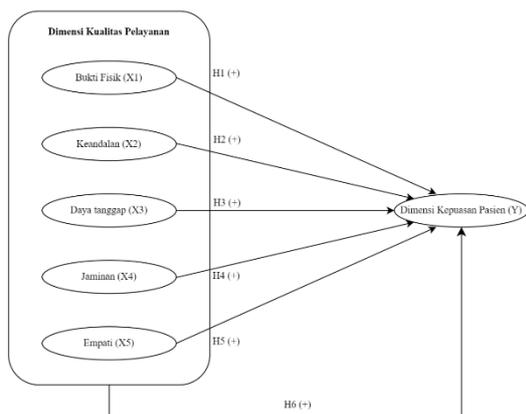
Hipotesis dibangun atas teori dan hasil penelitian sebelumnya, yakni :

- Hipotesis 1: Bukti fisik berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 2: Keandalan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 3: Daya tanggap berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 4: Jaminan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 5: Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 6: Ada pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di praktek umum dr. Fauzan.

### Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang, kajian teori dan beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di praktek umum dr. Fauzan, Pleret, Bantul dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1988), yaitu *Tangibles*/ bukti fisik, *Reliability*/ keandalan, *Responsiveness*/ daya tanggap, *Assurance*/jaminan dan *Empathy*/ empati.

Berikut gambaran kerangka penelitian ini.



Gambar 2. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan rancangan studi kasus. Lokasi penelitian dilakukan di praktek umum dr. Fauzan, dengan alamat di Jl. Raya Ketonggo RT.04, Wonokromo, Pleret, Bantul. Objek penelitian ini adalah pasien yang berumur 17 tahun ke atas, pernah berobat di praktek umum dr. Fauzan minimal 2 kali kunjungan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung untuk berobat di praktek dr. Fauzan, Pleret, Bantul, sedangkan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang. Respondennya adalah orang yang berobat di praktek dr. Fauzan dengan umur 17 tahun atau lebih dan paling sedikit sudah berobat di tempat ini sebanyak 2 kali. Responden hanya boleh mengisi kuesioner sebanyak 1 kali.

Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *sampling incidental*, yakni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Kriteria sampel yang sesuai adalah orang yang berkunjung ke praktek dr. Fauzan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berusia 17 tahun ke atas dan sudah pernah berkunjung ke praktek dr. Fauzan minimal 2 (dua) kali. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, yakni data diperoleh langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara). Dalam hal ini, data diperoleh melalui kuesioner. Metode pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada pasien yang berkunjung di praktek dr. Fauzan. Teknik pengukuran menggunakan

skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban yang dimulai dengan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Masing-masing jawaban diberi nilai 1 sampai 5.

## Hasil Dan Pembahasan

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan sebanyak 100 kuesioner kepada responden. Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkaitan dengan analisis variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran sebagai berikut:

Tabel 1  
Deskripsi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	43	43%
	Perempuan	57	57%
2.	Usia		
	17 – 22 Tahun	13	13%
	23 – 28 Tahun	17	17%
	29– 34 Tahun	23	23%
	>35 Tahun	47	47%
3.	Pendidikan		
	SD/ sederajat	1	1%
	SMP/ sederajat	10	10%
	SMA/ sederajat	49	49%
	Diploma	10	10%
	Sarjana (S1)	29	29%
	Magister (S2)	1	1%
	Doktor (S3)	0	0%
4.	Pekerjaan		
	PNS	14	14%
	Swasta	41	41%
	TNI/Polri	1	1%
	Wiraswasta	13	13%
	Mahasiswa/ pelajar	4	4%
	Lain-lain	27	27%

Sumber: Data primer (2023)

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (57%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 (43%). Responden dengan usia 17 – 22 tahun sebanyak 13 orang (13%) dan 17 orang (17%) berusia 23-28 tahun, 23 orang (23%) berusia 29-34 tahun, 47 orang (47%) berusia lebih dari 35 tahun. Sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 49 (49%) , ada 1 orang (1%) berpendidikan SD, 29 orang (29%) berpendidikan sarjana (S1), 1 orang (1%) berpendidikan magister (S2) dan tidak ada responden yang berpendidikan doktor.

Tentang pekerjaannya, ada 10 orang (10%) sebagai PNS, 41 orang (41%) sebagai pegawai swasta, 1 orang (1%) sebagai TNI/Polri, 13 orang (13%) sebagai wiraswasta, 4 orang sebagai pelajar/mahasiswa dan sisanya sebanyak 27 orang (27%) sebagai lain-lain

Hasil analisis regresi berganda dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2  
Hasil Analisis Regresi Linear

Variabel	Koefisien	t- hitung	Sig.	Kesimpulan
Bukti Fisik (X1)	0,419	3,915	0,000	Signifikan
Keandalan (X2)	-0,080	-0,657	0,513	Tidak Signifikan
Daya Tanggap (X3)	0,068	0,650	0,517	Tidak Signifikan
Jaminan (X4)	-0,056	-0,448	0,655	Tidak Signifikan
Empati (X5)	0,148	1,001	0,319	Tidak Signifikan
Konstant	= 2,430			
R <sup>2</sup>	= 0,242			
F hitung	= 6,004			
Sig.	= 0,000			

Sumber: Data primer (2023)

Hasil statistik uji t untuk variabel bukti fisik (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 3,915 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y), sedangkan keandalan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t hitung sebesar -0,657 dengan tingkat signifikansi 0,513, karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ) maka tidak terdapat pengaruh antara keandalan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Hasil uji t variabel daya tanggap (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,650 dengan tingkat signifikansi 0,517, karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ) maka tidak terdapat pengaruh antara daya tanggap (X3) dengan kepuasan pelanggan (Y). Variabel jaminan (X4) diperoleh nilai t hitung sebesar -0,448 dengan nilai signifikansi 0,655, karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ), hasil ini

menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh jaminan (X4) dengan kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan variabel empati (X5) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,001 dengan signifikansi 0,319, karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ) maka tidak terdapat pengaruh antara empati (X5) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisien regresi dari indikator variabel bebas yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 6,004 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 5% ( $p < 0,05$ ), maka kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,242 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,2%, sedangkan sisanya sebesar 75,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

#### 1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di praktek dr. Fauzan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel bukti fisik diperoleh nilai t hitung sebesar 3,915 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,419, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara signifikan mutu pelayanan variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Apriyani dan Sunarti (2017) yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, bukti fisik yang ada dalam pelayanan di praktek dr. Fauzan akan mempengaruhi kepuasan pasien di tempat itu.

Kondisi fisik di praktek dr Fauzan diketahui sudah tersedia dengan memadai terlihat dari kenyamanan lingkungan, ruangan yang bersih dan sudah ber-*free wi fi*. Kondisi

lingkungan ruang yang bersih merupakan keunggulan yang dapat digunakan di praktek dr Fauzan sebagai daya dukung untuk membuat pasien merasa nyaman dalam menunggu mendapatkan pengobatan. Apabila praktek dr. Fauzan ini bisa mempertahankan kondisi ini, maka praktek dr. Fauzan mampu membuat peningkatan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pengobatan tersebut

## 2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien di Praktek dr. Fauzan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan memperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $-0,657$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,513$  dan koefisien regresi mempunyai nilai negatif sebesar  $-0,080$ , maka penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan diketahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di praktek dr. Fauzan, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,513 (>0,05)$ .

Peneliti terdahulu Apriliya (2013) juga menyatakan tidak ada pengaruh antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan suatu kepuasan ketika melayani pelanggan tidak terlepas dari keandalan dalam menunjukkan kualitas terbaiknya agar konsumen merasa puas dan tidak keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Menurut Zahra (2017) keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan menjanjikan akan membuat konsumen memiliki persepsi positif terhadap perusahaan, sehingga cenderung membuat konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Namun, dalam penelitian ini justru menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien di Praktek dr. Fauzan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memperoleh nilai hitung  $t$  sebesar  $0,650$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,517$  lebih besar dari  $0,05 (>0,05)$  dan koefisien regresinya

mempunyai nilai positif sebesar  $0,068$ , maka penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan.

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, merespon permintaan serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dibuktikan dengan perolehan nilai signifikansi sebesar  $0,517 (>0,05)$ .

Sejalan dengan penelitian Nuradillah, dkk (2016) juga menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2012), daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan yang meliputi memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan. Namun dalam kenyataannya, nilai-nilai dalam variabel daya tanggap tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan.

## 4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Praktek dr. Fauzan

Dari hasil penelitian diperoleh nilai hitung  $t$  sebesar  $-0,448$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,655$  lebih besar dari  $0,05 (> 0,05)$  dan koefisien regresinya mempunyai nilai negatif sebesar  $-0,056$ . Artinya dimensi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di praktek dr. Fauzan.

Menurut Kotler dan Keller (2012) jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Karyawan yang mampu memberikan pelayanan dengan sopan dan informatif akan membuat pelanggan percaya terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan tersebut. Ketika pelanggan merasa paham dan puas akan jawaban karyawan,

maka pelanggan pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kondisi yang dijumpai di praktek dr. Fauzan, mungkin tidak sama dengan teori dan penelitian lain. Hal itu bisa terjadi mungkin karena pasien tidak terlalu memperhatikan komponen-komponen yang terdapat dalam variabel jaminan, karena yang penting bagi pasien adalah bisa berobat dengan dokter yang dikehendakinya yang merupakan sugesti kesembuhan.

#### 5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Praktek dr. Fauzan

Dari hasil penelitian diperoleh nilai t hitung sebesar 1,001 dan nilai signifikansi sebesar 0,319, lebih dari 0,05 ( $> 0,05$ ) Artinya dimensi empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan Empati merupakan suatu usaha untuk memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Hasil tersebut mendukung penelitian Nuradilah (2016) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pelanggan di toko modern dan tradisional Sangatta.

Tidak adanya pengaruh dimensi empati dikarenakan tujuan utama pasien berobat di praktek dr. Fauzan adalah untuk mendapatkan produk yang bagus yakni kesembuhan dengan mengesampingkan unsur yang ada dalam variabel empati. sehingga sikap dan perhatian petugas medisnya tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen. Sejalan dengan ungkapan Wardani (2017) bahwa dimensi *empathy* dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dimata kebanyakan pelanggan.

#### 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan berdasarkan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Pasien di Praktek dr. Fauzan.

Kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dibuktikan dengan perolehan nilai F hitung sebesar 6,004 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sejalan dengan

penelitian Nilasari, dkk (2015) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Priansa (2017), kualitas pelayanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan, tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen maka kualitas pelayanannya akan dinyatakan baik oleh konsumen. Begitu pula sebaliknya, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen akan membuat konsumen merasa kecewa sehingga akan berdampak pada terjadinya komplain dari konsumen, bahkan akan membuat konsumen berfikir ulang untuk menggunakan kembali jasa tersebut dikemudian hari.

#### Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di praktek dr. Fauzan dapat disimpulkan secara khusus sebagai berikut:
  - a. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dengan nilai signifikansi  $0,000 (< 0,05)$ .
  - b. Keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dengan nilai signifikansi  $0,513 (> 0,05)$ .
  - c. Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dengan nilai signifikansi  $0,517 (> 0,05)$ .
  - d. Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di praktek dr. Fauzan dengan nilai signifikansi  $0,655 (> 0,05)$ .
  - e. Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,319 (> 0,05)$ .

## Referensi

- Aaker, D.A, dkk., 2011. *Marketing Research*, 9<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Apriyani dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 51 No. 2 Oktober 2017*
- Asnawi, Nur dan Masyhuri, 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN- Malang Press.
- Avila, Niko. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Customer Care PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Hall Bandung. *Jurnal Universitas Telkom*
- Awanth Priyanath. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Study of Customers who have Bank Accounts in both Public and Private Banks in Sri Lanka. *International Journal of Marketing and Technology* Vol. 8 Issue 1, January 2018, ISSN: 2249-1058 Impact Factor: 6.559
- Damanik, Ephani Anggara. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun.” Universitas Sumatera Utara.
- Fatihudin, D dan Anang Firmansyah. 2019, *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Fatrinda, D dan Andesma Saputra. 2019. “Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan”, *Jurnal Aisyiyah Medika*, Vol.4, No.1.
- Hair, J.F Jr, dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis*, 6th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc
- Harjanto, Sugeng. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun”, *Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus*, Vol.6, No.2, hal.117-150.
- Hastuti, Siti Kurnia Widi dkk. 2017. “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Daerah Yogyakarta”, *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UAD* Vol.11, No.2, hal.161-168.
- Koestanto, T.H. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 10, 2014.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012, *Marketing Management*, Edisi 14, Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lubis, Rizky Ardilla dkk. 2020. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Mencirim, Medan Tahun 2020”. *Jurnal Keperawatan dan*

- Fisioterapi (JKF), Vol. 3, No. 1, hal: 13-20.
- Maryono, Imran Radne Rimba dan Aini Inayati. 2020. "Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR Sardjito Yogyakarta", Indonesian Journal of Hospital Administration, Vol.3, No.1.
- Metayunika. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang.
- Muhidin, Sambas Ali & Maman Abdurahman. 2009. Analisis Korelasi, Regresi dan Analisis Jalur dalam Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Murtiana, Eka, Ruslan Majid, Nur Nasriana Jufri. (2016). "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Vol.2, No.4.
- Nofiana, Hendri dan Sri Sugiarsi. 2011. "Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karang Anyar", Jurnal Kesehatan, Vol.5, No.1, hal.: 90-106.
- Nuradillah, dkk, 2016, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Tradisional dan Toko Modern di Sangatta." Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1975, Samarinda.
- Oktaviani, Putri, Sasi Utami, & Budi Susanto, 2018 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Pos express PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota". Jimek, Vol.1, No.1., Fakultas Ekonomi Universitas Kediri.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Pangarepan, dkk. (2018). "Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado", Jurnal Kedokteran Klinik, Vol.2, No.1, Hal 9-18.
- Priansa, D.J. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Safitri, D.N. dkk .(2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi)", Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.4, No.2, Hal. 325-331, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sari, Irene Diana. 2009, Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan, Yogyakarta, Mitra Cendekia.
- Silaen, DJA dan Alferraly, I. (2019). "Hubungan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Medik", Jurnal Intisari Sains Medis, Vol.10, No.2, Hal. 334-337.
- Sugiyono, 2014. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Jakarta; Gramedia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. Kepuasan Pelanggan (Konsep, Pengukuran & Strategi). Yogyakarta; Andi.

Wahyuni, Dwi dan Lienna Sofiana. (2015). “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta”, *Jurnal Medika Respati*, Vol.10, No.2, hal: 27-37.

Wardani, Tri Ulfa. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Skripsi: UIN Medan

Yunitasari. 2016. Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant KFC. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016*

Zahra, Atika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta). Skripsi: UNY.