

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD H. BADARUDIN TABALONG KALIMANTAN SELATAN

M. Harlie

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong Kalsel
Jl. Gerilya No. 110 Kelurahan Tanjung Tabalong Kalimantan Selatan

Abstract: Efforts in giving health service that is handled by the government should fulfil the minimum service standard, permissioning, tariff and prerequisite of health Service. This is aimed to give protection to consumer from practice of un standard health service that can harm the security and health. Government and non government medical service have developed fast. So they need to give a better service in the form of minimum health service system, in going optimal public health. Based on consideration above, this research is meant to build the quality service toward satisfaction, of customer at local public hospital Tanjung Tabalong South Kalimantan. Quality that is felt by patients is very determined by quality of personal interaction between patient and people that give service. When the given service is fixed to public's hope that the patients a customer will use the health service. The quality of service is very strategic and influent to word satisfaction of Patient at local public hospital H.Badarudin Tanjung.

Kata Kunci: quality of services, satisfaction of patient

PENDAHULUAN

Menghadapai era persaingan global yang akan dimulai pada tahun 2003 oleh negara-negara ASEAN dalam rangka ASEAN *Free Trade Area* (AFTA) yang berarti kawasan Asia Tenggara akan menjadi kawasan perdagangan bebas. Hal ini berarti bahwa pada saat itu, kita harus mampu bersaing, khususnya dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya dengan sesama sejawat dalam negeri, namun benar-benar harus mampu bersaing dengan sejawat negara lain yang mungkin lebih maju atau bahkan sangat maju atau sangat profesional. Disini para produsen Indonesia dituntut untuk meningkatkan kualitas produk dengan daya saing yang tinggi.

Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, selain itu juga hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien. Dengan motto yang masih aktual sampai saat ini "Pasien adalah Raja di rumah sakit

atau puskesmas", suatu pergeseran paradigma yang terjadi bukan "Dokter yang menjadi raja di rumah sakit dan puskesmas".

Upaya pelayanan kesehatan baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah harus memenuhi perizinan, pola tarif dan persyaratan pelayanan kesehatan, yang bertujuan adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek jasa kesehatan yang tidak memenuhi standar, agar tidak membahayakan keselamatan dan kesehatan.

Dengan adanya persaingan global dibidang jasa pelayanan kesehatan ini mulai tampak jelas dengan masuknya rumah sakit/klinik serta dokter asing ke Indonesia. Hal ini seharusnya tidak dianggap suatu ancaman, justru merupakan suatu tantangan dalam dunia kesehatan dan profesi dokter di Indonesia. Untuk itu kita harus melihat peluang memperluas pangsa pasar.

Namun perlu diketahui bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah H. Badarudin Tanjung tidaklah mudah karena terkait dengan banyak hal. Tinggi rendahnya mutu sangat dipengaruhi

sumber daya Rumah Sakit Umum Daerah H. Badarudin Tanjung antara lain tenaga, pembiayaan, sarana, dan teknologi yang digunakan. Selain itu juga tergantung dengan interaksi pemanfaatan sumber daya yang digerakkan melalui proses dan prosedur tertentu, hingga akhirnya menghasilkan jasa atau pelayanan yang lebih baik. Berhasil tidaknya peningkatan mutu tergantung dari monitoring faktor-faktor tersebut di atas. Selain itu juga umpan balik dari hasil pelayanan maupun perbaikan lebih lanjut terhadap faktor-faktor tersebut. Dengan demikian akan nampak peningkatan mutu yang merupakan proses secara kompleks dimana pada akhirnya akan menyangkut manajemen di Rumah sakit Umum Daerah H. Badarudin Tanjung secara keseluruhan.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, maka upaya yang telah dilakukan oleh Departemen Kesehatan antara lain mulai dari penambahan sarana, tenaga, dan fasilitas mulai tahun 1996 Departemen Kesehatan telah melakukan Akreditasi Rumah Sakit. Tujuan umum akreditasi ialah untuk memacu rumah sakit agar memenuhi standar yang telah ditetapkan, sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini penulis membatasi pembahasan pada masalah pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti langsung (X_1), Keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badarudin Tanjung.

METODE PENELITIAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel-variabel kualitas pelayanan yang meliputi Bukti langsung, Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan, maka digunakan regresi linier berganda.

Persamaan Regresi Berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + B_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien

B_1, \dots, B_5 = Koefisien regresi masing-masing variabel

B_0 = konstanta

X_1 = Bukti Langsung

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

ε = *estimate of error* dari masing-masing

Dalam regresi berganda terdapat beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi, agar dapat menghasilkan estimator linier yang akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Asumsi-asumsi dasar tersebut dikenal sebagai asumsi klasik.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat yang berlaku untuk sebuah angket ialah harus valid dan reliabel. Angket disebut valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti dengan tepat. Adapun tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak akan meleset dari perkiraan tentang variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya (R) > R-TABEL (Santoso, 2001, 277).

Suatu angket dikatakan *Reliabel* (andal) kalau jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran yang digunakan untuk menentukan reliabilitas angket dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *one shot*/diukur satu kali saja. Penelitian ini, uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu suatu instrumen dikatakan *reliabel* jika memiliki koefisien keandalan (*Alpha*) > 0,6 (Maholtra, 1996, 306).

Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang nyata dari variabel bebas X_1 terhadap variabel terikat Y .

$H_a : \beta \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X_1 terhadap variabel terikat Y .

Menentukan tingkat signifikansi ($\alpha=5\%$) atau kompidensi interval sebesar 95% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) atau $df=(n-k-1)$ dimana k adalah jumlah variabel bebas atau variabel regresor.

Uji kedua menggunakan uji F , untuk menguji hipotesis kesatu yang secara simultan terhadap variabel terikat (Supranto, 1988).

F test digunakan dalam model regresi untuk memprediksi variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Santoso, 2001, 163). Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan uji F adalah sebagai berikut:

Merumuskan hipotesis;

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_4 = 0$, artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_4 \neq 0$, artinya bahwa terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Menentukan tingkat signifikansi ($\alpha=5\%$) atau *confidence interval* sebesar 95% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) ($k-1$) dan ($n-k$) dimana jumlah observasi dan k adalah variabel regresor.

Pengujian Reliabilitas

Adapun Uji reliabilitas dapat dilihat pada uji statistic *Conbach Alpha*, dimana apabila nilai *cronbach Alpha* $> 0,6$ (Nunnally, 1969) dikatakan reliabel. Sedangkan hasil dari perhitungan reliabilitas diperoleh nilai *Alpha* sebesar 0,7643 sehingga dapat dikatakan bahwa kuisioner pada penelitian ini adalah reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi mengukur pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Pada hasil pengolahan SPSS, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,640 + 0,587 X_1 + 0,521 X_2 + 0,481 X_3 + 0,411 X_4 + 0,381 X_5$$

Dari hasil persamaan tersebut di atas, maka dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta adalah 0,640, hal ini berarti bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas yaitu variabel Bukti langsung (X_1), Keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) nilai variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan tetap konstan sebesar 0,640.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel Bukti langsung (X_1), sebesar 0,587. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Bukti langsung (X_1), akan mengakibatkan kenaikan variabel tingkat tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan sebesar 0,587 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang terdiri dari Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) adalah konstan atau tetap.
3. Nilai koefisien regresi dari variabel Keandalan (X_2), sebesar 0,521. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Keandalan (X_2) akan mengakibatkan kenaikan variabel tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan sebesar 0,521 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang terdiri dari (X_1), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) adalah konstan atau tetap.
4. Nilai koefisien regresi dari variabel Daya tanggap (X_3), sebesar 0,481. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel daya tanggap (X_3), akan mengakibatkan kenaikan variabel tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan sebesar 0,481 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang terdiri dari bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), jaminan (X_4), empati (X_5) adalah konstan atau tetap.

5. Nilai koefisien regresi dari variabel jaminan (X_4), sebesar 0,411. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel jaminan (X_4), akan mengakibatkan kenaikan variabel tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan sebesar 0,411 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang terdiri dari bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), empati (X_5) adalah konstan atau tetap.
6. Nilai koefisien regresi dari variabel empati (X_5), sebesar 0,381. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel empati (X_5), akan mengakibatkan kenaikan variabel tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan sebesar 0,381 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang terdiri dari bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), adalah konstan atau tetap.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Pada pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi pada penelitian ini ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebasnya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *multikolinieritas* di dalam model regresi dapat digunakan matriks korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas memiliki korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,9), maka hal ini merupakan indikasi adanya *multikolinieritas*.

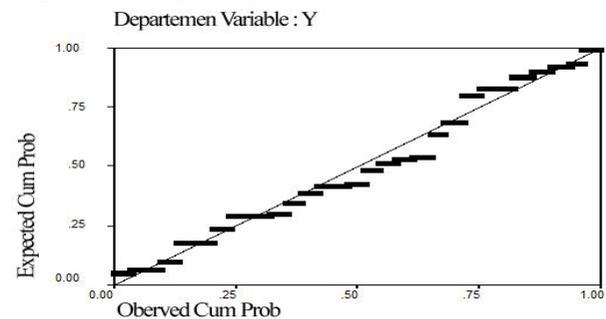
Berdasarkan matriks korelasi di atas, dapat diketahui bahwa tidak terdapat nilai korelasi yang melebihi 0,9. Dengan demikian

tidak terdapat adanya gejala *multikolinieritas* pada model penelitian ini. *Multikolinieritas* juga dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF yang diperolehnya. Jika nilai *tolerance* yang diperoleh kurang dari 1 dan VIF antara 1 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa persamaan suatu model penelitian tidak menunjukkan gejala *multikolinieritas*. Selain itu Nilai *tolerance* dan VIF yang diperoleh untuk model penelitian ini dirangkum pada tabel 4.

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai nilai *tolerance* yang diperoleh kurang dari 1 VIF yang diperoleh untuk masing-masing variabel bebas antara 1 sampai 2, sehingga menunjukkan tidak adanya gejala *multikolinieritas*.

Uji Normalitas

Hasil pengolahan SPSS yang menunjukkan grafis dari Normal Probabilty Plot dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Normal Probability Plot
Sumber: lampiran hasil olahan SPSS

Dari gambar 1 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, oleh sebab itu penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1. Koefisien Regresi

Mode	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlation			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Parsial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	0,640	0,030		0,678	0,000					
X_1	0,587	0,036	0,617	12,188	0,000	0,986	0,720	0,194	0,922	1,104
X_2	0,521	0,049	0,583	10,721	0,000	0,977	0,695	0,186	0,911	1,124
X_3	0,481	0,054	0,493	9,827	0,000	0,975	0,553	0,178	0,892	1,243
X_4	0,411	0,061	0,406	8,285	0,000	0,977	0,511	0,168	0,863	1,342
X_5	0,381	0,079	0,387	3,092	0,000	0,973	0,481	0,530	0,863	1,376

a. Dependent Variable: Y

Sumber: lampiran hasil olahan SPSS

Tabel 3. Matrik Korelasi

		Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Pearson Correlation	Y	1,000	0,986	0,977	0,975	0,977	0,973
	X ₁	0,986	1,000	0,752	0,678	0,764	0,657
	X ₂	0,977	0,752	1,000	0,662	0,777	0,688
	X ₃	0,975	0,678	0,662	1,000	0,658	0,770
	X ₄	0,977	0,764	0,777	0,658	1,000	0,760
	X ₅	0,973	0,657	0,688	0,770	0,760	1,000
Sig. (1-tailed)	Y		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	X ₁	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	X ₂	0,000	.000		0,000	0,000	0,000
	X ₃	0,000	.000	0,000		0,000	0,000
	X ₄	0,000	.000	0,000	0,000		0,000
	X ₅	0,000	.000	0,000	0,000	0,000	
N	Y	250	250	250	250	250	250
	X ₁	250	250	250	250	250	250
	X ₂	250	250	250	250	250	250
	X ₃	250	250	250	250	250	250
	X ₄	250	250	250	250	250	250
	X ₅	250	250	250	250	250	250

Sumber: lampiran hasil olahan SPSS

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil perhitungan korelasi rank spearman SPSS untuk model persamaan regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.

Dari hasil perhitungan SPSS yang ditunjukkan pada tabel 5 maka diketahui nilai korelasi rank spearman yang diperoleh tidak ada satupun yang memiliki nilai korelasi yang

signifikan. Dengan demikian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Maka model persamaan regresi pada penelitian ini merupakan model persamaan yang homoskedastisitas.

Autokorelasi

Pendeteksian Autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistik dari Durbin-Watson (Uji DW), Nilai Durbin-Watson.

Dari hasil pengujian SPSS diketahui bahwa nilai DW sebesar 2,191. Nilai ini berada pada Nilai DW antara 1,55 s.d 2,46 artinya data yang ada tidak ada autokorelasi.

Tabel 4. *Collinearity Statistic*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Parsial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	0,640	0,030		0,678	0,000					
X ₁	0,587	0,036	0,617	12,188	0,000	0,986	0,720	0,194	0,922	1,104
X ₂	0,521	0,049	0,583	10,721	0,000	0,977	0,695	0,186	0,922	1,104
X ₃	0,481	0,054	0,493	9,827	0,000	0,975	0,553	0,178	0,892	1,243
X ₄	0,411	0,061	0,406	8,285	0,000	0,977	0,511	0,168	0,863	1,342
X ₅	0,381	0,079	0,387	3,092	0,000	0,973	0,481	0,530	0,863	1,342

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah

Tabel 5. Hasil Korelasi Rank Spearman

Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	Unstandardized Residual	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
			1,000	-0,041	-0,004	-0,053	-0,103	0,057
		Sig. (2-tailed)		0,517	0,952	0,408	0,104	0,368
		N	250	250	250	250	250	250
	X ₁	Correlation Coefficient	0,041	1,000	0,805	0,903	0,877	0,816
		Sig. (2-tailed)	0,517	.	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	250	250	250	250	250	250
	X ₂	Correlation Coefficient	0,004	0,805	1,000	0,814	0,915	0,957
		Sig. (2-tailed)	0,952	0,000	.	0,000	0,000	0,000
		N	250	250	250	250	250	250
	X ₃	Correlation Coefficient	0,053	0,903	0,841	1,000	0,835	0,874
		Sig. (2-tailed)	0,408	0,000	0,000	.	0,000	.000
		N	250	250	250	250	250	250
	X ₄	Correlation Coefficient	0,103	0,877	0,915	0,835	1,000	0,869
		Sig. (2-tailed)	0,104	0,000	0,000	0,000	.	0,000
		N	250	250	250	250	250	250
	X ₅	Correlation Coefficient	0,057	0,816	0,957	0,874	0,869	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,368	0,000	0,000	0,000	0,000	.
		N	250	250	250	250	250	250

Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi Simultan (R²)

Hasil perhitungan SPSS mengenai koefisien korelasi dan determinasi ditunjukkan oleh tabel 6.

Tabel 6. Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikansi
X ₁	0,041	0,517
X ₂	0,004	0,952
X ₃	0,004	0,408
X ₄	0,103	0,104
X ₅	0,057	0,368

Sumber: lampiran hasil olahan SPSS

Pada tabel 6, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,994 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang kuat searah antara variabel bebas yang meliputi Bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) dengan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan (R²_{square}) adalah sebesar 0,988 atau 98,8%. Hal ini berarti bahwa naik turunnya variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅). Sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Koefisien Korelasi Parsial

Koefisien korelasi parsial menunjukkan pengaruh mana yang paling dominan dari variabel bebas yaitu bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan

Paragraf Variabel X₁ yaitu variabel bukti langsung memiliki nilai korelasi parsial tertinggi dibandingkan dengan variabel bebas yang lain maka variabel X₁ yaitu variabel Bukti lang-

sung merupakan variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Uji t (Uji Parsial)

Langkah-langkah pengujian uji t adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

1. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, berarti secara parsial variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.
2. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, berarti secara parsial variabel Bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

b. Menentukan nilai t tabel

$$Df = n - k - 1 = 250 - 5 - 1 = 244$$

$$t_{\text{tabel}}(0,05;194) = 1,6511$$

b. Menentukan nilai t_{hitung}

Nilai t hitung yang diperoleh dari hasil pengolahan SPSS disajikan pada tabel 7.

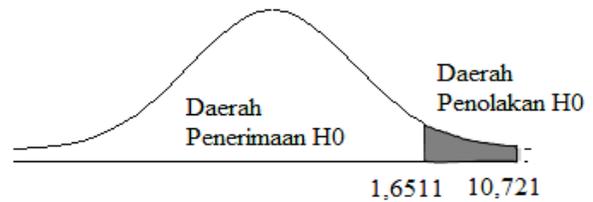
c. Kriteria penolakan dan penerimaan H_0 :

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel Bukti langsung (X_1), Keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.
2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Dari hasil perhitungan ternyata H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung > nilai t-tabel dimana, $12,188 > 1,6511$ yang berarti bahwa secara parsial variabel bukti

langsung (X_1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Uji pengaruh variabel Keandalan (X_2), terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan. Nilai t-tabel = 1,6511 dan Nilai t-hitung = 10,721.



Gambar 2. Kurva Pengujian Uji t untuk Variabel Keandalan (X_2)

Dari hasil perhitungan ternyata H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung > nilai t-tabel dimana, $10,721 > 1,6511$ yang berarti bahwa secara parsial variabel Keandalan (X_2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Uji pengaruh variabel daya tanggap (X_3), terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Dari hasil perhitungan ternyata H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung > nilai t-tabel dimana, $9,827 > 1,6511$ yang berarti bahwa secara parsial variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Uji pengaruh variabel jaminan (X_4), terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Dari hasil perhitungan ternyata H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung > nilai t-tabel dimana, $8,285 > 1,6511$ yang berarti bahwa secara parsial variabel jaminan (X_4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

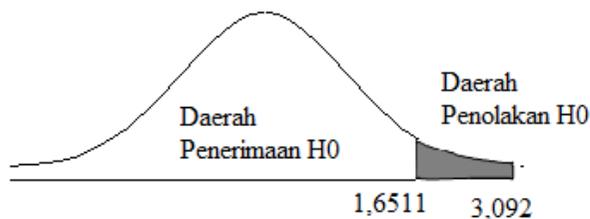
Uji pengaruh variabel empati (X_5), terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan. Nilai t-tabel = 1,6511 dan Nilai t-hitung = 3,092.

Tabel 7. Nilai t_{hitung}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Parsial	Parsial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	0,640	0,030		0,678	0,000					
X ₁	0,587	0,036	0,617	12,188	0,000	0,986	0,720	0,194	0,922	1,104
X ₂	0,521	0,049	0,583	10,721	0,000	0,977	0,695	0,186	0,911	1,124
X ₃	0,481	0,054	0,493	9,827	0,000	0,975	0,553	0,178	0,892	1,243
X ₄	0,411	0,061	0,406	8,285	0,000	0,977	0,511	0,168	0,863	1,342
X ₅	0,381	0,079	0,387	3,092	0,000	0,973	0,481	0,530	0,863	1,376

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah



Gambar 3. Kurva Pengujian Uji t untuk Variabel Empati (X₅)

Dari hasil perhitungan ternyata H₀ ditolak dan H_a diterima karena nilai t-hitung > nilai t-tabel dimana, 3,092 > 1,6511 yang berarti bahwa secara parsial variabel Empati (X₅) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Uji F (Uji Bersama)

Langkah-langkah pengujian uji F adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

1. H₀ : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, berarti secara bersama variabel bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.
2. H_i : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, berarti secara bersama variabel bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

b. Menentukan nilai t tabel

Df 1 = k = 5

Df 2 = n-k-1 = 250 - 5 - 1 = 244

$F_{tabel (0,05;244)} = 2,2510$

Menentukan nilai F_{hitung}

Nilai F hitung yang diperoleh dari hasil pengolahan SPSS disajikan pada tabel 8.

c. Kriteria penolakan dan penerimaan H₀:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti secara bersama variabel bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak yang berarti secara bersama variabel bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

d. Menginterpretasikan hasil

Sesuai dengan hasil perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 172,381. Nilai F hitung ini lebih besar daripada nilai F tabel yaitu 2,2510 nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen variabel bukti langsung (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) secara bersama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Tabel 8. Uji F

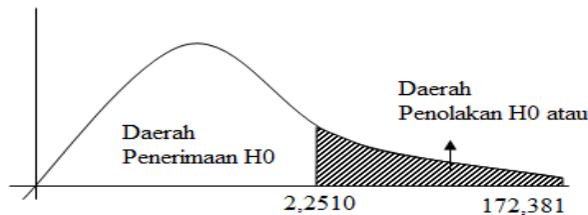
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185,578	5	37,116	172,381	0,000 ^a
	Residual	2,171	244	37,116		
	Total	187,749	249			

Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Dependent Variable: Y

Sumber: lampiran hasil olahan SPSS

e. Menggambar kurva Pengujian uji F



Gambar 4. Kurva Pengujian Uji F

PENUTUP

Simpulan

Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai t hitung untuk variabel bukti langsung (X_1) sebesar 12,188, untuk variabel keandalan (X_2) sebesar 10,721, untuk variabel daya tanggap (X_3) sebesar 9,827, untuk variabel jaminan (X_4) sebesar 8,285, dan untuk variabel empati (X_5) sebesar 3,092 sedang nilai t tabel yaitu 1,6511. Nilai T hitung masing-masing variabel tersebut lebih besar dari nilai t tabel. Nilai signifikansi yang diperoleh untuk variabel bukti langsung (X_1) sebesar 0,000, untuk variabel keandalan (X_2) sebesar 0,000, untuk variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,000, untuk variabel jaminan (X_4) sebesar 0,000, dan untuk variabel empati (X_5) 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen yang terdiri dari bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Hasil perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 172,381. Nilai F hitung ini lebih besar daripada nilai F tabel yaitu 2,2510

Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5) secara bersama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Variabel X_1 yaitu variabel bukti langsung memiliki nilai korelasi parsial tertinggi dibandingkan dengan variabel bebas yang lain maka variabel X_1 yaitu variabel bukti langsung merupakan variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien (Y) di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Saran

Sebaiknya manajemen RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan menekankan seluruh karyawannya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah semaksimal mungkin. Dengan demikian maka apapun yang dilakukan akan terfokus pada kepuasan pasien yang nantinya menjadi nilai bagi kepuasan pasien di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan.

Sebaiknya variabel Bukti langsung semakin ditingkatkan setelah itu variabel-variabel kualitas jasa yang lainnya yaitu keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5).

Berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas jasa pelayanannya sehingga pasien maupun keluarga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan karena seorang pasien yang puas akan mudah dan dapat menjadi faktor pemberitahu kepada yang lain

untuk berobat pada RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan melalui komunikasi mulut.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Band, William, 1991. *Creating Value for Costomer Designing and Implementing a Total Corporate Strategy*, John Willey and Sons, Canada.
- Adikoesoemo, Suparto, 2002. *Manajemen Rumah Sakit*, PT Dieta Persada. Jakarta.
- Assael, Henry, 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fifth Edition, PWS-Kent Publishing Company, Masschuttes.
- Berry, Leonard L., And A., Parasuraman, 1991. *Marketing and Service; Competing Through Quality*. The Free Press A Division of Micmilan. Inc.
- Bolton, N., R., and James H., Drew, 1991. *A Longitudinal of the Impact of Service Changes on Consumer Attitudes*. Journal of Marketing. 55 (January).
- Bovee, Courtland L., Houston. Michael J., and Thill. John V., 1995. *Marketing*, Mc Graw Hill. New York.
- Brown, Stanley A., 1992. *Total Quality Service: How Organizations Use it to Create a Competitive Advantage*, Scarborough, Ontario; Prentice Hall, Inc.
- Cronin, J., Joseph Jr. and Steven A., Taylor, 1992. *Measuring Service Quality: A Re-examination and Extention*, Journal of Marketing, 56 (July).
- Deming, William Edward, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* diterjemahkan oleh Djoko Wijono, PT Dieta Persada. Jakarta.
- Dharmmesta, Swastha, Basu dan Handoko T., 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama BPFE UGM, Yogyakarta.
- Dutka, A., 1994. *Ama Book for Customer Satisfaction*. Licolnwood, Illionis, NTC Business Book.
- Edwardson, Bo., Bertil Thomasson and John Ovretveit, 1994. *Quality of Service*. London. McGraw-Hill Book Company.
- Engel J., F., Robert D., Blackwell and Paul W., Miniard, 1993. *Consumer Behavior*, The Dryden Press, Orlando, Florida.
- Kotler, P., 1997. *Marketing Management; Analysis. Planning. Implementation. and Control*. 8th edition. Englewood Cliffs. N. J ; Prentice Hall International, Inc.
- Nitisemito, Alex S., 1994. *Marketing*, Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta.
- Oliver, R. L., 1981. *Management and Evaluation of Satisfaction Proseses in Retail Setting*. Journal of Marketing Research. 20 (December).
- Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., and Berry Leonard, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseption and Expectations*, 1th Edition, The Free Press, A Devison of Macmilan, Inc. New york.
- Suprpto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Penerbit Andy, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- William J., Stanton, 1996. *Prinsip Pemasaran*, Alih bahasa Y Lamarto, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Winardi, 1991. *Azas-azas Marketing*, Penerbit Alumni, Bandung.