

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS. PANTI WALUYO SURAKARTA**

**Anik Tri Palupi, SL. Triyaningsih & Sunarso
Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh : variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Populasi pada penelitian adalah 100 pasien rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta pada periode minggu I & II bulan Januari 2013. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda dengan uji asumsi klasik. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan (1) Hipotesis yang menyatakan “*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya.(2) Hipotesis yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.(3) Hipotesis yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.(4) Hipotesis yang menyatakan “*Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” terbukti kebenarannya.(5) Hipotesis yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.

Kata kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* dan Kepuasan Pasien

ABSTRACTS

This research aims at analyzing the significance of the effect of variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible on patient satisfaction in RS. Panti Waluyo Surakarta. The population in the study were 100 patients hospitalized in the RS. Panti Waluyo Surakarta week period I & II in January 2013. The sampling technique used accidental sampling method. The data collection technique using questionnaires through validity and reliability. Techniques using multiple linear regression analysis with the classical assumption test. Conclusion of the research showed that (1) The hypothesis "Reliability has positive and significant impact on patient satisfaction in RS. Panti Waluyo Surakarta" that proved to be true. (2) The hypothesis "Responsiveness has positive and significant impact on patient satisfaction in RS.Panti Waluyo Surakarta" so it is not proven true. (3) The hypothesis "Assurance has positive and significant impact on patient satisfaction in RS. Panti Waluyo Surakarta" so unsubstantiated. (4) The hypothesis "Empathy has positive and significant impact on patient satisfaction in RS. Panti Waluyo

Surakarta" so unsubstantiated. (5) The hypothesis "Tangible positive and significant impact on patient satisfaction in Panti Waluyo Surakarta" so as not truth.

The key word: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible and Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Objek penelitian ini adalah RS. Panti Waluyo Surakarta, sebagai salah satu rumah sakit milik YAKKUM (Yayasan Kristen untuk Kesehatan Umum) yang sudah cukup lama beroperasi di wilayah Surakarta, tepatnya selama 75 tahun. RS. Panti Waluyo Surakarta memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Sebagai rumah sakit swasta yang sudah cukup lama beroperasi maka RS. Panti Waluyo Surakarta menyadari kompetisi yang kuat antar rumah sakit lain ditambah dengan persaingan dari klinik swasta, praktik dokter dan bidan serta pengobatan tradisional di mana adanya pertimbangan kesamaan kelas/tipe, jumlah tempat tidur, kedekatan lokasi dan sama-sama terletak di tempat yang strategis.

Berdasarkan data observasi awal, diketahui bahwa ternyata jumlah pasien RS. Panti Waluyo Surakarta yang mengeluh pada tahun 2009 sampai dengan pertengahan tahun 2012 cenderung meningkat. Perkecualian pada tahun 2011 jumlah keluhan pasien menurun dikarenakan ada proses pembangunan yang mengharuskan salah satu ruang perawatan tidak dioperasikan untuk pelayanan sehingga

memperkecil jumlah tempat tidur pasien.

Keluhan-keluhan pasien muncul berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap petugas yang kurang memenuhi harapan pasien dan keluarganya. Adanya keluhan tersebut dapat diartikan bahwa pelanggan belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Masih munculnya keluhan dari pelanggan berarti masih terdapat kesenjangan antara apa yang diinginkan oleh pasien sebagai konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seharusnya ditanggapi secara positif oleh RS. Panti Waluyo Surakarta dengan mengambil langkah perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mereka, karena keluhan pelanggan merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan mereka sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya. Lalu apa yang akan terjadi jika pelanggan tidak mendapatkan pelayanan dari rumah sakit seperti yang mereka harapkan? Pasti pelanggan menjadi kecewa dan dapat diperkirakan berdampak pula pada tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan

penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di RS. Panti Waluyo Surakarta dengan objek penelitian adalah pasien yang datang dan di rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada banyaknya angket keluhan pasien yang masuk.

Populasi, Sampel dan Sampling

Penentuan populasi dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pasien rawat inap RS. Panti Waluyo Surakarta. Pasien rawat inap disini adalah pasien yang dirawat pada periode Minggu I & II bulan Januari 2013. Pada periode tersebut jumlah pasien yang dirawat adalah sejumlah 532 pasien.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Kemudian sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 pasien rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta pada periode minggu I & II bulan Januari 2013. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan melalui pasien atau keluarga pasien terkait yang aktif menunggu pasien, yang dirawat inap selama 3 hari atau lebih.

Definisi Operasional Variabel

1. Keandalan (*Reliability*)

Lerbin R. Aritonang (2005:26) mengatakan bahwa *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan,

tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Indikator variabel keandalan ini yaitu:

- a) Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.
- b) Dokter datang tepat waktu.
- c) Kesiapan dokter melayani pasien.
- d) Dokter bertindak cepat.
- e) Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.
- f) Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Lerbin R. Aritonang R (2005: 27), mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan.

Adapun indikator-indikator dalam variabel daya tanggap ini yaitu :

- a) Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.
- b) Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien
- c) Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien
- d) Perawat bersikap ramah dan sopan
- e) Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarganya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Lerbin R Aritonang R (2005: 27) mengatakan bahwa jaminan terdiri dari empat (4) hal mencakup *Competency* yaitu kepemilikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan. *Courtesy* mencakup kesopanan,

rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayan. *Credibility* mencakup kepercayaan terhadap kejujuran dari si pemberi jasa. *Security* mencakup kebebasan dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Adapun indikator variabel jaminan ini yaitu :

- a) Perilaku dokter menimbulkan rasa aman.
- b) Perawat terdidik dan mampu melayani pasien.
- c) Biaya perawatan terjangkau.
- d) Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.
- e) Petugas selalu teliti dalam setiap melakukan pelayanan.
- f) Kenyamanan pasien selama selama berobat di RS. Panti Waluyo Surakarta.

4. Empati (*Empathy*)

Lebin R Aritonang R (2005: 28) menyatakan bahwa kepedulian mencakup (3) tiga hal yakni; *Accessibility* yaitu kemudahan untuk mendekati dan menghubungi. *Communication Skills* yaitu pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan, mendengarkan pertanyaan pelanggan. *Understanding the customer* yaitu perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

Adapun indikator-indikator dalam variabel jaminan ini yaitu :

- a) Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.
- b) Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.
- c) Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan

barang berharga pasien dan keluarganya

- d) Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi
- e) Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

5. Fasilitas Fisik

Lerbin R Aritonang R (2005: 27) mengatakan bahwa bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pekerja. Adapun indikator-indikator dalam variabel fasilitas fisik ini yaitu :

- a) Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.
- b) Ruang rawat inap nyaman.
- c) Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap
- d) Penampilan dokter dan perawat bersih dan rapi
- e) Alat makan dan minum bersih dan baik
- f) Kursi roda/Trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan atau keadaan pasien/keluarga yang telah mengalami suatu tindakan terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien dikatakan puas apabila dia merasa senang, puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi, atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapannya. Adapun indikator variabel kepuasan pasien ini yaitu :

- a) Keramahan petugas
- b) Ketepatan informasi
- c) Ketanggapan petugas

- d) Terpenuhiya fasilitas yang diperlukan
- e) Kebersihan lingkungan

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam setiap instrumen mempunyai skala pengukuran berdasarkan karakteristik variabel yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda, uji t, uji F dan Koefisien Determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi linear Berganda

Berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dilakukan perhitungan atau pengolahan data dengan program SPSS versi 16. Adapun hasil dari analisis regresi linear berganda tersebut pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.898	2.865		3.803	.000
	Reliability	.119	.056	.204	2.144	.035
	Responsiveness	-.160	.113	-.131	-1.414	.161
	Assurance	-.002	.064	-.003	-.025	.980
	Empathy	.251	.072	.325	3.467	.001
	Tangible	.100	.057	.188	1.748	.084

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini seperti terlihat pada tabel 22 dapat dituliskan persamaan regresi linearnya sebagai berikut:

$$Y = 10,898 + 0,119X_1 - 0,160X_2 - 0,002X_3 + 0,251X_4 + 0,100X_5$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier sebagai berikut :

1. Kostanta = a
Nilai kostanta sebesar 10,898 artinya jika variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* sama dengan nol (koston), maka kepuasan pasien positif.
2. Koefisien variable *Reliability* (X₁)
Koefisien variabel *Reliability* sebesar 0,119, berarti *Reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.
3. Koefisien variabel *Responsiveness* (X₂)
Koefisien variabel *responsiveness* sebesar -0,160, berarti *responsiveness* mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.
4. Koefisien variabel *Assurance* (X₃)
Koefisien variabel *assurance* sebesar -0,002, berarti *assurance* mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.
5. Koefisien variabel *Empathy* (X₄)
Koefisien variabel *empathy*

sebesar 0,251, berarti *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.

6. Koefisien variabel *Tangible* (X₅)
Koefisien variabel *tangible* sebesar 0,100, berarti *tangible*

mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta.

Hasil Analisis Uji t

Dari pengujian parsial (uji t) dapat disimpulkan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.898	2.865		3.803	.000
	Reliability	.119	.056	.204	2.144	.035
	Responsiveness	-.160	.113	-.131	-1.414	.161
	Assurance	-.002	.064	-.003	-.025	.980
	Empathy	.251	.072	.325	3.467	.001
	Tangible	.100	.057	.188	1.748	.084

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

a. Uji Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji koefisien variabel *Reliability* diperoleh nilai t hitung sebesar 2,144 dengan signifikansi sebesar 0,035, karena nilai signifikansi $0,035 < 0,05$ berarti bahwa nilai t hitung sebesar 2,144 tersebut signifikan sehingga hipotesis terbukti kebenarannya.

b. Uji pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji koefisien variabel *Responsiveness* diperoleh nilai t hitung sebesar -1,414 dengan signifikansi sebesar 0,161, karena nilai signifikansi $0,161 > 0,05$ berarti bahwa nilai t hitung sebesar -1,414 tersebut tidak signifikan sehingga hipotesis tidak terbukti kebenarannya.

c. Uji pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji koefisien variabel *Assurance* diperoleh nilai t hitung sebesar -0,025 dengan signifikansi sebesar 0,980, karena nilai signifikansi $0,980 > 0,05$ berarti bahwa nilai t hitung sebesar -0,025 tersebut tidak signifikan sehingga hipotesis tidak terbukti

kebenarannya.

d. Uji pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji koefisien variabel *Empathy* diperoleh nilai t hitung sebesar 3,467 dengan signifikansi sebesar 0,001, karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ berarti bahwa nilai t hitung sebesar 3,467 tersebut signifikan sehingga hipotesis terbukti kebenarannya.

e. Uji pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji koefisien variabel *Tangible* diperoleh nilai t hitung sebesar 1,748 dengan signifikansi sebesar 0,084, karena nilai signifikansi $0,084 > 0,05$ berarti bahwa nilai t hitung sebesar 1,748 tersebut tidak signifikan sehingga hipotesis tidak terbukti kebenarannya.

Hasil Analisis Uji F (Ketepatan Model)

Hasil uji F (ketepatan model) dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Uji F (Ketepatan Model)

Implikasi dan Kebijakan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.847	5	15.169	5.232	.000 ^a
	Residual	272.513	94	2.899		
	Total	348.360	99			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 5.232 dengan signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti model regresi tepat (*fit*) dalam memprediksi pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.176	1.70267

a. Predictors: (Constant), Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance

Hasil uji koefisien determinasi yang disesuaikan yaitu *adjusted R Square* sebesar 0,176 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 17,6%. Karena dari tiga variabel independen pengaruhnya sebesar 17,6%, berarti sebesar 82,4% ($100\% - 17,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Implikasi Penelitian

- a. Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan analisis regresi diperoleh hasil bahwa bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini berhasil mendukung hipotesis 1, oleh karena itu kehandalan (*reliability*) dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan

secara akurat dan pasti, ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien harus tetap dipertahankan.

- b. Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan analisis regresi diperoleh hasil bahwa *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini belum mendukung hipotesis 2, dikarenakan daya tanggap (*responsiveness*) dari para petugas RS. Panti Waluyo

Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga serta membantu pasien, menurut persepsi pasien itu sendiri masih kurang. Hal ini bisa terjadi apabila petugas kelelahan karena beban tugas yang banyak pada saat BOR tinggi sehingga sikap yang ditunjukkan kurang berkenan di hati pasien.

- c. Pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan analisis regresi diperoleh hasil bahwa *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini belum mendukung hipotesis 3, dikarenakan jaminan (*assurance*) dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta yang diwujudkan dengan sikap dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan bisa dipercaya oleh pasien dirasa masih kurang. Kemungkinan masih ada sikap tidak merahasiakan penyakit pasien, sehingga pasien merasa privasinya terganggu. Kemudian informasi tarif jasa layanan dokter atau perawat yang kurang jelas sehingga membingungkan pasien.
- d. Pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan analisis regresi diperoleh hasil bahwa *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini berhasil mendukung hipotesis 4, oleh karena itu *Empathy* dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta yang diwujudkan dengan sikap yang membuat pasien merasa nyaman, selalu diperhatikan dan dianggap

sebagai keluarga sendiri harus tetap dipertahankan.

- e. Pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien
Berdasarkan analisis regresi diperoleh hasil bahwa *tangible* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian ini berhasil belum mendukung hipotesis 5, dikarenakan penyediaan fasilitas fisik (*tangible*) kurang lengkap, misalnya alat medis yang diperlukan untuk pemeriksaan pasien tidak dimiliki oleh RS. Panti Waluyo Surakarta, sehingga pasien dirujuk keluar, hal ini tentunya sangat mengganggu kenyamanan pasien.

Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian dari kelima variabel di atas maka :

- a. Untuk kualitas pelayanan yang termasuk dimensi kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) harus dipertahankan dan semakin ditingkatkan agar kepuasan pasien semakin meningkat.
- b. Pimpinan rumah sakit hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*, jaminan (*assurance*), dan fasilitas fisik (*tangible*) yang dinilai kurang oleh pasien. Hal-hal yang perlu dilakukan oleh pimpinan atau manajemen RS. Panti Waluyo Surakarta adalah pembinaan kepada karyawan dalam bentuk pelatihan tentang spiritualitas, motivasi dan *customer service excellent*, sehingga karyawan akan disegarkan selalu tentang hal – hal di atas, sehingga tercermin pada

sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

- c. Melengkapi alat – alat medis yang belum ada dan juga fasilitas fisik yang lain perlu direnovasi atau ditambah.

KESIMPULAN

1. Variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,035 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya.
2. Variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,161 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga tidak terbukti kebenarannya.
3. Variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,980 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga tidak terbukti kebenarannya.
4. Variabel *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan

dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “*Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya.

5. Variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,084 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga tidak terbukti kebenarannya.
6. Hasil uji koefisien determinasi yang disesuaikan yaitu *adjusted R Square* sebesar 0,176 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 17,6%. Karena dari tiga variabel independen pengaruhnya sebesar 17,6%, berarti sebesar 82,4% ($100\% - 17,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Keterbatasan Penelitian

1. Peneliti hanya menerapkan metode survei melalui kuesioner, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui instrumen penulis.
2. Landasan teori dan hasil penelitian yang relevan kurang lengkap, sehingga dimungkinkan ada hasil

- penelitian yang belum terakomodasi.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya lima yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Saran

1. Keandalan (*reliability*) dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, ketepatan waktu harus tetap dipertahankan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga serta membantu pasien harus semakin ditingkatkan.
3. Jaminan (*assurance*) kepada pasien yang diwujudkan dengan sikap dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan bisa dipercaya oleh pasien harus semakin ditingkatkan.
4. Sikap empati dari para petugas RS. Panti Waluyo Surakarta harus tetap dipertahankan karena hal ini akan membuat pasien merasa nyaman, selalu diperhatikan dan dianggap sebagai keluarga, hal inilah yang akan memunculkan sikap loyalitas dari pasien dan keluarga.
5. Penyediaan fasilitas fisik (*tangible*), peralatan yang lengkap dan penampilan petugas yang baik dan sopan harus tetap dipertahankan oleh RS. Panti Waluyo Surakarta agar pasien merasakan kepuasan dan kenyamanan selama berobat di RS. Panti Waluyo Surakarta.
6. Pihak Manajemen RS Panti Waluyo supaya memperhatikan kelima hal di atas yang merupakan indikator kepuasan pasien, sehingga hal-hal atau sikap petugas yang kurang memenuhi harapan pasien bisa ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya pelatihan *Customer Service Excellent*.
7. Apabila dimungkinkan perlu dilakukan penelitian tentang motivasi kerja karyawan, karena hal ini kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
8. Bagi para peneliti lain yang berminat mengkaji ulang penelitian ini sebaiknya dapat melakukannya di beberapa daerah, sehingga dapat diperoleh responden atau sampel yang lebih banyak, sehingga generalisasi hasil penelitian akan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbian R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Azrul Azwar, 1995. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bambang Setiaji, 2009. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Budi Susetya. 2002. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Penderita Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Soedjati Kab. Grobogan" *Tesis*. FE UMS. Tidak Dipublikasikan.
- Gujarati, 2001, *Basic Econometrics*, Third Edition, MC. Graw Hill, New York.
- Imam Ghozali, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jonni J. Manurung, Adler Haymans Manurung dan Ferdinand Dehoutman Saragih, 2005, *Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. 12th edition. INDEKS.
- Kotler, Philip.1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP AMP.YKPN. Yogyakarta.
- Parasuraman A, LL.Berry and VA, Zethaml, 2003."SERVQUAL:A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality", *Journal Of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40.
- Parasuraman A, LL.Berry and Zeithaml, A.V. 1995.A *Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research*, in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed, Engewood, Cliffs, NJ:Prentice Hall International, Inc.
- 1998, "SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- 1990, "SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 186-190.
- Ritha F Dalimunthe & Inneke Qamariah. 2009. "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Tembakau Deli Medan" *Tesis*. Tidak Dipublikasikan.

- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2001, *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Trisnantoro, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Umar. Hussein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yuli Wibowo. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD. Dr. R. Soedjati Kab. Grobogan." *Tesis Program Pascasarjana Magister Management Universitas Slamet Riyadi*. Surakarta. Tidak Dipublikasikan.