

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen)

**Suprpto**

Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen

**Ernawati**

Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

## **ABSTRACT**

*This research aim to to know the influence which signifikan among/between : (1) Tangibles to consumer satisfaction, (2) responsiveness to consumer satisfaction, (3) assurance to consumer satisfaction (4) empathy to consumer satisfaction Public Hospital Area Sub-Province Sragen. Its Population is service user public hospital health service area Sub-Province Sragen. Sampel taken at random counted 70 people. Technique analyse to use the doubled linear regresi with the classic assumption test. Conclusion result research : (1) Hypothesis expressing variable tangibles have an effect on to consumer satisfaction public hospital area tested its truth, (2) Hypothesis expressing variable responsiveness have an effect on to consumer satisfaction public hospital area not tested truth. (3) Hypothesis expressing variable assurance have an effect on to consumer satisfaction public hospital area not tested its truth (4) Hypothesis expressing variable empathy berpengaruh to consumer satisfaction public hospital area tested its truth (5) Hipotesis expressing fourth free variable by simultan have an effect on to consumer satisfaction tested its truth.*

**Keywords** : *Tangibles, responsiveness, assurance, empathy*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan tata pemerintahan di Indonesia utamanya sejak reformasi digulirkan menjelang akhir tahun 2000 mengalami perubahan yang cukup berarti. Perubahan tersebut utamanya terletak pada pembenahan dan peningkatan tentang pelaksanaan tata pemerintahan yang baik. Di mana fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan negara adalah sebagai penyelenggara utama dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksudkan adalah pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat umum, seperti pendidikan, kesehatan, peradilan, perhubungan dan sebagainya.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik pemerintahan selaku penyelenggara negara dalam

perjalanannya mengalami perubahan paradigma seiring dengan adanya tuntutan perkembangan masyarakat. Pada masa lalu terbangun paradigma bahwa aparatur/karyawan yang berada di pemerintahan merupakan figur-figur yang memosisikan dirinya sebagai orang yang harus "dilayani" oleh masyarakat. Bahkan timbul ungkapan "kalau dapat dipersulit, mengapa harus dipermudah?". Hal ini menggambarkan bahwa betapa sulitnya masyarakat mendapatkan pelayanan dari aparatur/karyawan pemerintah. Masyarakat dalam usahanya memperoleh pelayanan dari aparat/pegawai pemerintah seakan seperti seorang abdi yang menunggu terbuka hatinya seorang majikan untuk mengulurkan tangan guna memberikan bantuan kepada mereka. Dengan adanya paradigma yang demikian

sehingga menimbulkan suatu dorongan pada diri masyarakat untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang kurang baik agar mereka mendapatkan pelayanan yang “baik” dari aparatur/pegawai pemerintah. Seiring dengan adanya perubahan tatanan masyarakat yang berkembang di Indonesia yang diawali dengan adanya tuntutan reformasi, maka pada akhir tahun 2000 mulai terdapat perubahan paradigma dalam pemberian layanan kepada publik. Seiring dengan perubahan paradigma tersebut rumah sakit daerah yang merupakan kepanjangan tangan pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat berupaya menampilkan dirinya dan mendekatkan dan bahwa berupaya untuk mempertipis sekat dan jarak dengan masyarakat umum.

Jika Aparatur pemerintah mulai menyadari bahwa sebenarnya posisi mereka adalah sebagai pelayan masyarakat, maka manajemen rumah sakit juga beranggapan bahwa mereka juga seharusnya melayani masyarakat seperti seorang bawahan yang melayani rajanya. Untuk itu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakatpun semakin lama juga berubah menuju ke pemberian layanan yang baik. Perubahan tersebut secara fisik diwujudkan dengan bagaimana penampilan para pengelola rumah sakit pemerintah tersebut. Jika dulu berpakaian seragam resmi sesuai pakaian seragam pegawai pemerintah daerah, sekarang untuk tampil lebih familiar dengan masyarakat manajemen memberlakukan pemakaian seragam kerja pegawai rumah sakit layaknya masyarakat umum dan bahkan meniru penampilan seorang pegawai bank yang notabene memang telah terbukti dapat memberikan layanan yang lebih baik bagi konsumennya.

Perubahan paradigma karyawan rumah sakit dalam memberikan layanan kepada masyarakat umum ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjosvold (1993). Ia mengatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai

kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Selanjutnya ia menambahkan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan “saat yang menentukan” (*moment of thruts*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. Berkaitan dengan saat-saat yang menentukan, Carlzon (1987) mengemukakan perlunya mengembangkan strategi baru untuk ekonomi yang mengutamakan pelanggan. Bahkan Carlton menamakan abad sekarang sebagai “Abad Pelanggan”, abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang sangat terhormat. Sejalan dengan adanya perubahan paradigma di atas, terjadi fenomena baru pada organisasi pemerintah dan badan-badan layanan sosial pemerintah seperti rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan adanya suatu usaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sebaik-baiknya. Dimana kepuasan masyarakat (*costumer satisfication*) dalam pemberian layanan dijadikan sebagai indikator utama. Untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, tentunya harus ada suatu usaha dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Usaha yang dilakukan untuk kepentingan tersebut diarahkan agar terdapat perubahan makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin baru, makin lama makin murah (*newer*), dan makin lama makin sederhana (Tjiptono:1997 : 243).

## **METODE PENELITIAN**

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan tehnik *convenience quota sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara peneliti menentukan jumlahnya, dan yang kebetulan bertemu di lokasi penelitian saja yang dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 70 responden. Hal ini dilaksanakan karena

**Tabel: Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Pengukuran	Skala Pengukuran
1	<i>Tangibles</i> (x1)	Pelayanan yang dapat dilihat langsung / fisik	a. Kenyamanan b. Kebersihan c. kehandalan teknologi d. penampilan karyawan	Interval dengan skala likert skor 1 s/d 5, sangat setuju s/d sangat tidak setuju
2	<i>Reliability</i> (x2)	Kemampuan memberikan pelayanan	a. kemudahan administrasi b. ketepatan jam kerja c.pelayanan yang diberikan	Interval dengan skala likert skor 1 s/d 5, sangat setuju s/d sangat tidak setuju
3	<i>Responsiveness</i> (x3)	Pelayanan yang diberikan oleh Petugas	a. keramahan b. kecepatan petugas c. antrian d. Ketepatan dan kecepatan pelayanan	Interval dengan skala likert skor 1 s/d 5, sangat setuju s/d sangat tidak setuju
4	<i>Assurance</i> (x4)	Jaminan	a. Profesionalisme b. Kemampuan petugas	Interval dengan skala likert skor 1 s/d 5, sangat setuju s/d sangat tidak setuju
5	<i>Empathy</i> (x5)	Empati	a. komunikasi b. kemudahan informasi	Skala Likert
6	Kepuasan Pasien (Y)	respon positif atau negatif atas hasil evaluasi pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan rumah sakit	a. memberikan informasi kepada orang lain b. bangga memakai jasa Rumah sakit c. kurun waktu sebagai pasien d. keinginan untuk tdk pindah layanan ke rumah sakit lain	Skala Likert

adanya keterbatasan-keterbatasan yang melekat pada diri peneliti, yaitu keterbatasan, biaya, waktu, tenaga, dan teknis.

Variabel penelitian terdiri dari :

- Variabel bebas atau *predictors* pada penelitian ini adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
- Variabel terikat atau variabel terpengaruhnya adalah kepuasan.

**Uji Instrumen Penelitian**

- Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes (alat ukur) dapat melakukan fungsi ukurnya. Validitas atau kesahihan suatu pengukuran mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random. Pengukuran

yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sugiyono (1999:97) menyatakan bahwa suatu item dinyatakan valid jika indek korelasi *product moment* pearson ( $r \geq 0,3$  atau probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%).

- Analisis *reliabilitas* menunjukkan bahwa apakah suatu instrumen dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Ukuran dikatakan reliabel jika ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Imam Ghozali, 2004:42).

### Uji Asumsi Klasik

- Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas (Multiko). Dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih besar dari 0,10 sebaliknya jika angka *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10 dan nilai VIF >10 maka terjadi multiko antar variabel independen. (Ghozali, 2004:92)
- Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t -1). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara konsumen serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (*time series*) atau secara ruang (*cross sectional*). Hal ini mempunyai arti bahwa hasil suatu tahun tertentu dipengaruhi tahun sebelumnya atau tahun berikutnya. Model regresi terjadi masalah autokorelasi atau tidak dapat dilihat pada ketentuan berikut ini : (Ghozali, 2004: 104) :
  - 1) Jika nilai Asmp Sig (2-tailed) > 0,05 maka tidak terjadi autokorelasi antar nilai residual.
  - 2) Jika nilai Asmp Sig (2-tailed)  $\leq$  0,05 maka terjadi autokorelasi antar nilai residual normal.Uji autokorelasi akan dilakukan dengan uji *Run (Run Test)* yang bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak.
- Gejala heteroskedasitas terjadi sebagai akibat dari variasi residual yang tidak sama untuk semua pengamatan. Cara mendeteksi ada

tidaknya gejala heteroskedasitas pada bagian ini dilakukan dengan uji Glejser yaitu dengan meregresikan nilai absolute dari residual sebagai variabel dependen terhadap semua variabel independent yang diteliti. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedasitas adalah : (Ghozali, 2004: 109)

- 1) Jika nilai probabilitas *value* masing-masing variabel independen > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
  - 2) Jika nilai probabilitas *value* masing-masing variabel independen  $\leq$  0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas.
- Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Pengujian dapat dilakukan melalui uji statistik yaitu dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriterianya, apabila nilai signifikan statistik yang dihasilkan dari perhitungan uji *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan  $p > 0,05$  maka data berdistribusi normal.

### Uji koefisien regresi parsial (uji t)

Uji t ini akan digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *Empathy* secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen. Apabila nilai probabilitas *value*  $\geq$  0,05 maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, sebaliknya apabila probabilitas *value* < 0,05 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

### Uji koefisien regresi simultan (uji F)

Uji F ini akan digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*)

secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas  $value \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai probabilitas  $value < 0,05$   $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan.

#### Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dalam bentuk persen. Besarnya sumbangan dilihat dari nilai Adjusted R Square ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

##### a. Variabel *Tangible*

Dari data diketahui nilai probabilitas  $value$  dari masing-masing butir pertanyaan variabel *tangible*  $< 0,05$  berarti butir pertanyaan dinyatakan valid. dan dapat dipakai sebagai alat penelitian berikutnya.

##### b. Variabel *Reliability*

Yaitu untuk melihat dari kemampuan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.. Dari data diketahui nilai probabilitas  $value$  dari masing-masing butir pertanyaan variabel *reliability*  $< 0,05$  berarti butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid. Artinya bahwa instrumen untuk variabel *reliability* memenuhi syarat validitas dan dapat dipakai sebagai alat penelitian berikutnya.

##### c. Variabel *Responsiveness*

Yaitu untuk melihat dari keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Karena nilai probabilitas  $value$  semua item  $< 0,05$  berarti bahwa instrumen untuk

variabel *responsiveness*, tujuh instrumen yang digunakan memenuhi syarat validitas dan dapat dipakai sebagai alat penelitian berikutnya.

##### d. Variabel *Assurance*

Yaitu untuk melihat dari pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai rumah sakit, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pegawai rumah sakit.

Karena nilai probabilitas  $value$  untuk semua item  $< 0,05$  berarti instrumen untuk variabel *assurance*, empat instrumen yang digunakan memenuhi syarat validitas dan dapat dipakai sebagai alat penelitian berikutnya.

##### e. Variabel *Assurance*

Yaitu untuk melihat dari perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan. Karena nilai probabilitas  $value$  untuk semua item  $< 0,05$  berarti bahwa instrumen untuk variabel *assurance*, empat instrumen yang digunakan memenuhi syarat validitas dan dapat dipakai sebagai alat penelitian berikutnya.

##### f. Variabel *Kepuasan Konsumen*

Yaitu untuk melihat dari efektifitas kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. Karena nilai probabilitas  $value$  untuk semua item  $< 0,05$  berarti bahwa instrumen untuk variabel ini memenuhi syarat validitas instrumen.

#### 2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Sesuai dengan ketentuan yang dikemukakan Nunnally yaitu instrumen dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *tangible*

sebesar 0,824 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel tersebut dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel *reliability* sebesar 0,773 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel *reliability* dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel *responsiveness* sebesar 0,791 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel *responsiveness* dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel *assurance* sebesar 0,613 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel *assurance* dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel *empathy* sebesar 0,747 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel *empathy* dinyatakan reliabel. Dan nilai *Cronbach Alpha* variabel kepuasan konsumen sebesar 0,769 > 0,60 maka semua item pertanyaan pada variabel kepuasan konsumen dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil analisis seperti pada tabel 15 di atas, diketahui bahwa terjadi multikol antara variabel *reliability* ( $X_2$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ). Setelah variabel  $X_2$  didrop ternyata hasil nilai *Tolerance* variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* setelah variabel *reliability* di drop, diperoleh hasil semua variabel nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. berarti bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas.

#### 2. Uji Autokorelasi

Dari tabel 16 di atas diketahui nilai probabilitas *value* sebesar 0,470 > 0,05 maka variabel yang diuji adalah random sehingga disimpulkan model regresi tidak terjadi Autokorelasi.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas *value* masing-masing variabel independen tidak signifikan terhadap variabel absolut residual karena menghasilkan nilai *p value* > 0,05 sehingga lolos uji Heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Normalitas

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai kolmogorov-Smirnov 0,422 dengan *p value* = 0,994. ini artinya nilai *p value* > 0,05 maka variabel berdistribusi normal. Hasil uji ini telah memenuhi asumsi normalitas data.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Sebagaimana tujuan penelitian ini, salah satu tujuannya adalah menganalisis pengaruh variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. Untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode dan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,118 + 0,266 X_1 + 0,171 X_2 + 0,116 X_3 + 0,306 X_4$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$a = -0.118$  artinya apabila tidak ada variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, maka kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah negatif.

$b_1 = 0,266$  artinya pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah positif, berarti apabila variabel *tangible* meningkat, maka kepuasan konsumen juga meningkat.

$b_2 = 0,171$  artinya pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah positif, berarti apabila variabel *responsiveness* meningkat, maka kepuasan konsumen juga meningkat.

$b_3 = 0,116$  artinya pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah positif, berarti apabila variabel *assurance* meningkat, maka kepuasan konsumen juga meningkat.

$b_4 = 0,306$  artinya pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan konsumen rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen adalah positif, berarti apabila variabel *empathy* meningkat, maka kepuasan konsumen juga meningkat.

Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa masing-masing variabel independen yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen. Peningkatan kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen ternyata faktor utamanya bukan dari *tangible*, tetapi dari faktor lainnya yaitu dari *empathy* yang paling besar berpengaruh.

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa jika Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen merencanakan meningkatkan kepuasan konsumen secara efektif, sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu pelayanan yang memuaskan, maka skala prioritas yang harus diperhatikan adalah :

1. *Empathy* ketulusan petugas rumah sakit umum kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya dan juga dalam memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa layanan kesehatan rumah sakit.
2. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang memadai seperti ruangan kamar pasien yang nyaman, kebersihan lingkungan rumah sakit dan peralatan kesehatan yang memadai dan mendukung dalam peningkatan pelayanan

## Pengujian Hipotesis

### Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji ini untuk menguji signifikansi pengaruh variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen. Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel *tangibles* terhadap kepuasan konsumen. Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,065 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen. Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,437 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel *assurance* terhadap kepuasan konsumen. Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel *empathy* terhadap kepuasan konsumen.

### Uji koefisien regresi simultan (uji F)

Uji F ini akan digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap variabel kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Sragen. Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,000 < 0,05$   $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan. variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

### Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh variabel independen (*tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dalam bentuk persen. Besarnya sumbangan dilihat dari nilai Adjusted R Square ( $R^2$ ). Nilai R square ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi sebesar 0,732 berarti besarnya sumbangan pengaruh

variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen adalah sebesar 73,2% sedangkan sisanya sebesar 26,8% (100% - 73,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## KESIMPULAN

Dari analisis di atas diketahui bahwa nilai signifikansi hasil uji t untuk variabel *tangibles* sebesar  $0,000 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen. Sehingga hipotesis yang diajukan bahwa variabel variabel *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen terbukti.

Hasil uji t untuk variabel *responsiveness* nilai signifikansi sebesar 0,065 dan variabel *assurance* sebesar  $0,437 > 0,05$  sehingga kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen dan variabel *empathy* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Kabupaten Sragen. Sedangkan variabel *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari kesimpulan uji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial tersebut, maka hipotesis yang diajukan bahwa variabel *tangible* dan variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Kabupaten Sragen terbukti, sedangkan pengaruh variabel *responsiveness* dan *assurance* terhadap minat kepuasan pasien tidak terbukti. Hasil

Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F). Karena nilai probabilitas *value* sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis, maka hipotesis yang diajukan bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah kabupaten Sragen terbukti.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.
- A Tjiptono, Fandy, 1997. *Total Quality Service*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Dennis Walker. 1997. *Customer First ; Mendahulukan Pelanggan, Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu* (Edisi Indonesia).
- Faisal Sanapiah, 1982. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Usaha Nasional*, Surabaya.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas ; Penerapan Konsep-Konsep Dalam Manajemen Bisnis Total* (Edisi Indonesia), Gramedia Indonesia, Jakarta.
- G. Cochran William. 1991. *Tehnik Penarikan Sampel*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- K U Siwi, S Nies Daan, dan Supono, 2001. *Koordinasi dan Hubungan Kerja, Bahan Ajar Diklatpim IV*, LAN, Jakarta.
- Sugiarto, Endar, 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Sugihastuti. 2000. *Bahasa Laporan Penelitian*. Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (1996), *Total Quality Service*, Andi Opset, Yogyakarta
- Wasistono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.