

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA RS. DHARMAHUSADA PROBOLINGGO

Agustina Pujiastutik¹

¹Universitas Panca Marga Probolinggo

Email : pujiastuti@upm.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo 2) Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan secara parsial terhadap Kepuasan Keluarga Pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo. 3) Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara variabel variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo. Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 40 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan. Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.320 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($361.659 > 3.259$) (sig. $0.000 < 0,05$). Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14.765 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$). Dan variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($6.199 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$). Variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.342 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), Wulandari (2017) dan Umayya (2017).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Kinerja

ABSTRACT

Satisfaction or dissatisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that comes from a comparison between his impression of real/actual product performance and expected product performance. The purpose of this study is 1) To find out the influence of service quality, facilities and trust variables simultaneously on patient family satisfaction in hospitals. Dharma Husada Probolinggo 2) To determine the effect of variables in Quality of Service, Facilities and Trust partially on Patient Family Satisfaction in hospitals. Dharma Husada Probolinggo. 3) To find out the variables that have a dominant effect between the variables of Service Quality, Facilities and Trust in Patient Family Satisfaction in hospitals. Dharma Husada Probolinggo. Researchers used descriptive with a causal associative approach and sampled as many as 40 respondents, data collection methods using

questionnaires and sampling techniques using random sampling. The analysis tools used are questionnaire tests consisting of validity tests and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression tests, determination tests, test hypotheses consisting of t tests, F tests and dominant tests. The results of the validity test study showed all valid question items were above 0.320 and reliability test results showed reliable results above 0.60. The Normality test shows normal distributed data. The Multicollinierity test shows that the free variable (X) and the bound variable (Y) have no correlation between independent variables or a free regression model of multicollinearity. Heteroskedasticity tests showed no heteroskedasticity. The autocorrelation test shows no autocorrelation occurs. The F test showed that free variables had a simultaneous effect on satisfaction (Y) with Fhitung values $> F_{tabel}$ ($361,659 > 3,259$) (sig. $0,000 < 0,05$). The t test showed that the service quality variable (X1) had a partial effect on satisfaction (Y) with a value of $> t_{tabel}$ ($14,765 \geq 2,024$) (sig. $0,000 \leq 0,025$). And the facility variable (X2) partially affects satisfaction (Y) with a value of $\geq t_{tabel}$ ($6,199 \geq 2,024$) (sig. $0,000 \leq 0,025$). The trust variable has a partial effect on satisfaction (Y) with a value of $\geq t_{tabel}$ ($3,342 \geq 2,024$) (sig. $0,000 \leq 0,025$). This study supports the results of research conducted by Susanti (2017), Wulandari (2017) and Umayyad (2017).

Keywords: Quality of Service, Facilities, Trust and Performance

PENDAHULUAN

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: *Tangible* (terjamah), *Reliable* (handal), *Responsiveness*, *Assurance* (jaminan) dan *empaty*. (Lovelock dalam Daryanto & Ismanto, 2014:143).

Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas merupakan salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan jasa yang akan dibeli. Adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang

berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. (Sangadji & Sopiah, 2013:180). Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Rumah Sakit Dharma Husada Probolinggo merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Probolinggo. Sementara ini kelas/ tipe Rumah Sakit Dharma Husada masih tipe/kelas D namun akan dikembangkan menjadi tipe C bahkan bercita-cita untuk dapat menjadi tipe B. Dibangun pada tahun 1984, lokasinya terletak di Jl. Soekarno Hatta No 10 Kota Probolinggo. Rumah Sakit Dharma Husada Probolinggo dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien sehingga dapat membangun kepercayaan yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi adalah keluarga pasien rawat inap RS. Dharma Husada Probolinggo pada tanggal 20 April 2021 s/d 20 Mei 2021, dimana satu pasien diwakili oleh satu keluarga pasien berjumlah 40 orang. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *sampling jenuh*. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data adalah wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji dominan, serta uji hipotesis dengan uji F dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Output SPSS Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.116	1.609		.072	.943

Kualitas pelayanan	.925	.063	.726	14.765	.000
Fasilitas	.411	.066	.304	6.199	.000
Kepercayaan	.116	.048	.110	3.342	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel diatas dapat disusun persamaan regresi berganda yaitu

$$Y = 0.116 + 0.925X_1 + 0.411X_2 + 0.116X_3$$

memiliki makna sebagai berikut :

Apabila variabel kualitas pelayanan RS. Dharma Husada Probolinggo konsisten dilakukan misalnya pelayanan mulai pendaftaran baik dan cepat maka kepuasan akan tercipta. Peningkatan kepuasan terjadi karena kualitas pelayanan RS. Dharma Husada Probolinggo baik. Kecepatan dan keramahan petugas pelayanan sangat diharapkan.

Begitu pula halnya dengan variabel Fasilitas karena adanya fasilitas yang lengkap maka kepuasan pun meningkat. Oleh karena itu adanya fasilitas penunjang dalam RS. Dharma Husada Probolinggo seperti papan informasi dan ruang tunggu serta kondisi fasilitas yang baik dan bersih akan meningkatkan kepuasan.

Adanya kepercayaan terhadap RS. Dharma Husada Probolinggo juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kepercayaan pasien dalam memilih RS. Dharma Husada Probolinggo karena pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap, maka akan meningkatkan kepuasan.

Perlunya RS. Dharma Husada Probolinggo memperhatikan dan menjaga baik keterkaitan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan, karena hal inilah yang dapat meningkatkan kepuasan. Dibuktikan oleh adanya arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien.

Tabel 2

Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.968	.965	.490

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, fasilitas, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.968. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan) terhadap variabel dependen (kepuasan) sebesar 0.968 atau 96.8%, yang artinya variasi variabel independen yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan) mampu menjelaskan sebesar 96.8% variasi variabel dependen (kepuasan).

Tabel 3

Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260.143	3	86.714	361.659	.000 ^b
	Residual	8.632	36	.240		
	Total	268.775	39			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, fasilitas, kualitas pelayanan

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 22 Regresi Berganda

Berdasarkan tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 361.659. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ df 1 (jumlah variabel-1) = 2 dan df 2 ($n-k-1$) atau $40-3-1 = 37$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh untuk F tabel adalah 3.259. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($361.659 > 3.259$) (sig. $0.000 < 0,05$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, Artinya variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y).

Tabel 4

Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.116	1.609		.072	.943
Kualitas pelayanan	.925	.063	.726	14.765	.000
fasilitas	.411	.066	.304	6.199	.000
kepercayaan	.116	.048	.110	3.342	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 22 Regresi Berganda

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan :

- (a) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($14.765 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y).
- (b) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($6.199 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y).
- (c) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.342 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel kepercayaan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y).

Uji Dominan

Untuk uji ini melihat tabel Coefficient^a pada nilai t_{hitung} dan nilai signifikansi α sebesar 5% mana yang memiliki pengaruh paling besar atau mendekati antara kedua variabel (X) terhadap variabel (Y).

- 1) Variabel (X_1) kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} ($14.765 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$)
- 2) Variabel (X_2) fasilitas dengan nilai t_{hitung} ($6.199 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$)
- 3) Variabel (X_3) kepercayaan dengan nilai t_{hitung} ($3.342 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$)

Jadi variabel kualitas pelayanan (X_1) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo. Hasil ini menunjukkan sesuai dengan hipotesis yang sudah dirumuskan yaitu bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan variabel dominan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap RS. Dharma Husada Probolinggo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Berdasarkan uji simultan (uji F), kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan keluarga pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($361.659 > 3.259$) (sig. $0.000 < 0,05$).
2. Berdasarkan uji parsial (uji t), kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($14.765 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$). Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($6.199 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$). Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.342 \geq 2.024$) (sig. $0.000 \leq 0.025$).
3. Variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan keluarga pasien pada RS. Dharma Husada Probolinggo. Dibuktikan nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (14.765) lebih besar dari fasilitas (6.199) dan kepercayaan (3.342).

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Yudha. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 5, Nomor 6, Juni 2016 ISSN : 2461-0593.
- Arifin, Mokhammad. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK) Vol V, No 2, September 2013 ISSN 1978-3167.
- Daryanto dan Ismanto Setyadi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fian, Juan Al. 2016. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016 ISSN : 2461-0593.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan*

Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). Program Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.

Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0.* Bandung: Alfabeta.

Mongkaren, Steffi. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rumah Sakit Advent Manado.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013 ISSN: 2303-1174.

Pelle, Randy. 2014. *Analisis Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013 ISSN: 2303-1174.

Priyatno, Duwi. 2008. *Analisis Statistik Data Dengan SPSS,* Yogyakarta: Mediakom.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif.* Jakarat: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2011. *Aplikasi SPSS Untuk Ekonomi dan Bisnis,* jakarta: Prenada Media Group.

Susanti, Desi. 2017. *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5, Mei 2017 ISSN : 2461-0593.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017 ISSN : 2461-0593.