

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di Rsud Moewardi Jebres**

**Ir. Irmawati, SE., M.Si**

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Ria Kurniasari**

Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

## **ABSTRAKSI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan keputusan pasien berobat rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Dugaan awal yang dikemukakan pada penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Subjek dalam penelitian ini merupakan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi yang berjumlah 100 orang. Data responden diperoleh dengan kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada pasien dan dianalisis dengan pengujian validitas dengan menggunakan metode Pearson Product Moment, pengujian reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach. Alat pengujian yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah alat uji yang dapat menguji ada tidaknya perbedaan rata-rata antara empat kelompok sampel yang saling independen terhadap suatu variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji Anova atau F-test menghasilkan nilai  $f$  hitung sebesar 4.532 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien atau dapat dikatakan kualitas pelayanan, tempat, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penghitungan menggunakan SPSS 13 menunjukkan besarnya nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,124$ . Hal ini berarti 12,4% variansi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, tempat, dan harga. Sedangkan sisanya (100% - 12,4% = 87,6%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, keputusan, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, uji anova, kepuasan pasien

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine whether there is significant influence between quality of service with the decision for treatment of patients hospitalized at the Regional General Hospital Dr. Moewardi. Initial allegations raised in this study is that there is significant influence between quality of care by making patients at the Regional General Hospital Dr. Moewardi. The better the quality of services provided by the hospital, the higher the level of satisfaction felt by the patient. Vice versa, the worse the quality of services provided by the hospital, the lower the level of satisfaction felt by the patient.*

*Subjects in this study are patients at the Regional General Hospital Dr. Moewardi which amounts to 100 people. Data obtained by questionnaire respondents are distributed directly to patients and analyzed by testing the validity of using the Pearson Product Moment, reliability testing with Cronbach Alpha method. Testing tools used for testing the hypothesis test is a tool that can test whether there is an average difference between the four groups of samples are mutually independent terhadap a variable. The results of this study indicate that the test or ANOVA F-test result value of  $f$  calculated for 4532 with a significance level of 0.005. Because of the significance probability is smaller than 0.05, then the regression model can be used to predict patient satisfaction, or it can be said quality of service, place, and prices jointly influence on patient satisfaction. From the results of a calculation using the SPSS 13 shows the value of the coefficient of determination  $r^2 = 0.124$ . This means that 12.4% of variance and*

*patient satisfaction can be explained by the variable quality of service, place, and price. While the rest (100% - 12.4% = 87.6%) is explained by other factors not included in the study.*

**Key words:** *Quality of service, making, testing the validity, reliability testing, ANOVA test, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkannya terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keadaan ini membuat rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan.

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Rumah sakit sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu kedokteran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit dan semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri atas prakarsa pemerintah. Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit. Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit (Mauludin, 2001:38).

Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas berobat di rumah sakit tersebut. Peran dokter, perawat, maupun staf lain di rumah sakit sangat penting. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu komponen dalam pelayanan di rumah sakit dan menjadi tolak ukur yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Status ekonomi pasien juga menjadi salah satu faktor perawat kurang profesional dalam merawat pasiennya selain kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Pasien yang berada di status ekonomi rendah (kurang mampu) terkadang diberikan pelayanan yang hanya seadanya saja dan bahkan dilerantarkan. Lain halnya dengan pasien yang berstatus ekonomi menengah dan tinggi (mampu).

Rumah sakit pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*Perspectif Total Quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang masih rendah ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan jasa rumah sakit untuk berobat rawat inap apabila sakit.

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa suatu rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61). Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas.

Menurut Wincof (dalam Tjiptono, 2001:43) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan pada rumah sakit sehingga pasien tidak akan pindah ke rumah sakit yang lain apabila mereka mengalami kondisi yang mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit.

## **JASA**

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau

kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Luppiyadi, 2001: 5). Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Sedangkan menurut Tjiptono (2004:6) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sebuah tindakan atau perbuatan yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud yang ditawarkan untuk dijual kepada pihak lain yaitu pengguna jasa.

Jasa memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dengan barang. Karakteristik jasa tersebut adalah (Tjiptono, 2004:15):

a. *Intangibility*

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Hal ini mengakibatkan pelanggan tidak dapat memprediksi hasilnya sebelum membeli jasa tersebut. Kesulitan untuk memprediksi suatu jasa membuat seseorang mencari bukti-bukti yang dapat menunjukkan kualitas suatu jasa. Kualitas suatu jasa dapat diprediksikan melalui tempat jasa tersebut diproduksi atau dihasilkan orang penghasil jasa, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga jasa tersebut.

b. *Inseparability*

Berbeda halnya dengan barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusi, melalui berbagai macam penjual dan pada saat jasa diproduksi dan langsung mengkonsumsi jasa tersebut. Hal ini mengakibatkan kualitas jasa ditentukan oleh interaksi produsen dengan si pelanggan. Maka dari itu, efektivitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting dalam pemberian jasa.

c. *Variability*

Jasa sangat bervariasi karena sangat tergantung pada siapa yang menghasilkan, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Pembeli jasa menyadari tingginya variabilitas jasa dan biasanya mencari informasi atau membicarakannya dengan orang lain sebelum membeli suatu jasa. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas jasa, yaitu kerja sama/ partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian, bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Hal ini mengakibatkan kapasitas produksi menjadi faktor yang kritical. *Perishability* juga berakibat pada manajemen permintaan terhadap jasa. Jika permintaan bersifat tetap, perusahaan tidak akan menghadapi masalah yang rumit. Tetapi jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah rumit, sehingga perusahaan perlu melakukan penyesuaian antara kapasitas produksi atau *supply* dengan permintaan.

## **Kepuasan Pasien**

Pasien selaku pengguna jasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Dahulu pasien menggunakan jasa rumah sakit demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi dan menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang ingin dipenuhi selain kesembuhan mereka.

Adanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Fandy Tjiptono, 2004:9):

1. Hubungan antara rumah sakit dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/pasien.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi rumah sakit.
5. Reputasi rumah sakit menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Day (dalam Tjiptono & Anastasia, 2001:102) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Persaingan yang semakin ketat ini menyebabkan banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen termasuk rumah sakit yang berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien selaku konsumen sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Rumah sakit selaku produsen jasa dan pasien selaku pengguna jasa rumah sakit mengharapkan adanya hubungan timbal balik yang seimbang di antara keduanya. Selain itu kepuasan tidak semata-mata didapatkan dari kualitas jasa yang ditawarkan tetapi juga melalui pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan keinginan dan menyesuaikan dengan kebutuhan serta harapan konsumen. Rumah sakit dan perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien dengan memperhatikan apa yang menjadi keinginan, kebutuhan, dan harapan dari pasiennya sehingga pasien merasa puas dan menggunakan rumah sakit yang sama di kemudian hari jika pasien diharuskan dirawat di rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat dan rumah sakit akan merekomendasikan kepada pihak lain sehingga pihak lain bisa menggunakan rumah sakit yang sama. Dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak semata-mata didapat dari kualitas jasa yang diberikan oleh rumah sakit tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Apabila hasil yang dirasakan oleh pasien sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi, sebaliknya jika hasil yang dirasakan oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas sehingga pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama ketika pasien tersebut diharuskan menjalani perawatan medis.

### **Aspek-aspek kepuasan pasien**

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Menurut Utama (2003:12) tingkat kepuasan antara pasien yang satu dengan pasien yang lainnya berbeda-beda karena kepuasan pasien merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif. Junadi (dalam Sabarguna, 2004:55) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan pada waktu itu.

Menurut Tjiptono (2004:58) menyatakan ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Aspek kenyamanan, meliputi lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamananruangan yang akan digunakan pasien, makanan yang dimakan pasien, dan peralatan yang tersedia dalam ruangan.
- b. Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, meliputi keramahan petugas rumah sakit terutama perawat, informasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit, komunikatif, responatif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.
- c. Aspek kompetensi teknik petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.
- d. Aspek biaya, meliputi mahalnnya pelayanan, terjangkau tidaknya oleh pasien, dan ada tidaknya keringanan yang diberikan kepada pasien.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pasien. Tiap ahli mengemukakan pendapatnya masing-masing dan berdasarkan penelitian yang telah mereka lakukan. Faktor kepuasan pasien seperti yang diungkapkan oleh Irawan (2003:16), menurutnya terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini dokter dalam mengiklankan tempat prakteknya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien akan merasa puas, bangga dan kagum terhadap dokter yang dipandang “dokter mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar, sedangkan dokter yang berkualitas sama tetapi berharga murah memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, terkait dengan mendapatkan produk atau jasa pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan sehingga pasien akan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Begitu juga dengan Sabarguna (2004:57) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari:

- a. Kenyamanan pelayanan, yang meliputi: lokasi tempat praktek dokter, kebersihan tempat praktek dokter, kenyamanan ruangan baik ruang tunggu maupun ruang periksa dan peralatan yang digunakan oleh dokter.
- b. Hubungan pasien dengan dokter, yang meliputi keramahan, informasi yang diberikan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan.
- c. Kompetensi teknis dokter, yang meliputi bermacam-macam tindakan dan pengalaman dokter.
- d. Biaya pelayanan yang terjangkau

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2004: 79) antara lain :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang
3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) yang menguntungkan bagi perusahaan
4. Dapat menciptakan loyalitas pelanggan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh meningkat

Menurut Kotler dan Susanto (2000:52) kepuasan pelanggan sepenuhnya (*total customer satisfaction*) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila yang diterima jauh dari harapannya maka pelanggan akan kecewa, sebaliknya bila yang diterima sama atau lebih dari harapannya maka pelanggan akan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, gembira atau senang.

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pengalaman pembelian terdahulu
  2. Komentar teman dan kenalannya
  3. Janji dan informasi pemasar dan saingannya
- ( Kotler, 2000 : 52 ).

### **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek yang penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit tersebut (Wiyono dalam Mauludin, 2001:39).

Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja (*perceived performance*) pelayanan jasa dalam memberikan nilai dalam hitungan relatif terhadap harapan pasien. Bila kinerja pelayanan jauh lebih

jauh rendah daripada harapan pasien, maka pasien merasa tidak puas. Akan tetapi bila kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan, maka pasien merasa puas (Kotler & Armstrong, 2004:10). Pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu jasa karena menyangkut keinginan dan kebutuhan serta tuntutan pasien selaku konsumen. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Penulis berdasarkan penjelasan diatas merangkum bahwa kualitas pelayanan pihak rumah sakit adalah kemampuan pihak rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pasien selaku konsumen yang berhubungan dengan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan, serta tuntutan pasien.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata-nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu, sedangkan kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dari pasien akan menimbulkan ketidakpuasan yang sering diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, marah, dan membuat surat terbuka yang dikirimkan kepada media massa yang dapat menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi rumah sakit. Pasien cenderung akan berpindah ke rumah sakit yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

#### **Aspek-aspek kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan pasien maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek kepuasan pasien dan juga dapat dikenali dari harapan pasien.

Elhaitammy dan Parani dalam Mauludin (2001:39), mengemukakan tentang pengertian pelayanan jasa yang unggul (*Service excellence*) yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sasaran dan manfaat dari jasa yang unggul secara garis besar terdapat empat unsur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan. Untuk mencapai hasil yang unggul, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tersebut, di antaranya berpenampilan baik serta berpenampilan ramah, memperlihatkan gairah kerja dan selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dengan baik maupun kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan yang penting adalah mampu menangani keluhan pelanggan secara baik.

#### **Faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan**

Parasuraman, dkk (dalam Zulian Yamit, 2001:10) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara kenyataan yang diterima konsumen dengan harapan konsumen. Dari kesenjangan

tersebut pasien akan menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Parasuraman, dkk (dalam Zulian Yamit, 2001:11) mengemukakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik) adalah keadaan yang ada berupa penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian atau menggunakan uniformnya, peralatan yang digunakan di dalam bertugas, bahan-bahan sarana pelayanan lainnya.
- b. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan perawat untuk membantu kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara memuaskan.
- d. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan di dalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.
- e. *Empaty* (empati) adalah kemudahan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian perawat terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pasiennya. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selama mereka dirawat di rumah sakit.

Lebih lanjut oleh Kotler 1995 dalam Mauludin (2001:40) disebutkan tentang kelima determinan kualitas jasa tersebut yaitu :

1. Kehandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.
2. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Keyakinan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Berwujud, yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor di atas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan secara umum meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

### **Unsur-unsur pelayanan**

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut Tjiptono (2004:58) pelayanan yang baik akan dapat

menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu penjualan atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut:

a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

c. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.

d. Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa

e. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah rumah sakit, agar kualitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah-tamah dan nyaman.

Faktor –faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.

b. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.

f. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki

g. *Menindaklanjuti* jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h. *Mengembangkan* sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan. (Tjiptono, 2004:88-93).

## HIPOTESIS

Hipotesis yang diajukan sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

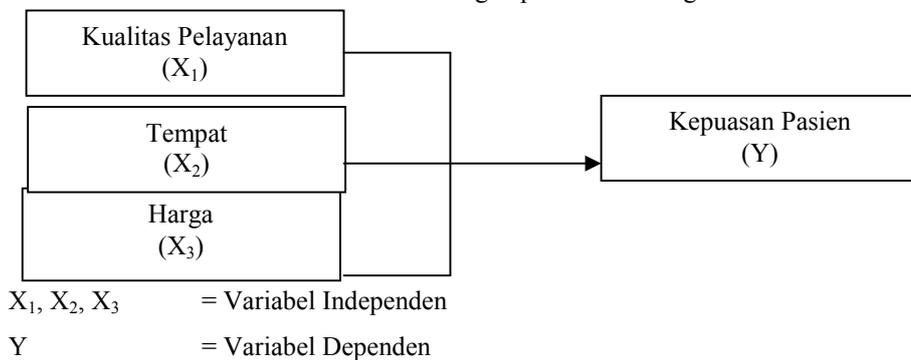
1. Bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi Jebres. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
2. Variabel kualitas pelayanan, tempat, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Tujuan umum dari penelitian adalah untuk memecahkan masalah, langkah-langkah yang ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam setiap melaksanakan langkah tersebut harus dilakukan secara obyektif, rasional dan menghindarkan cara berpikir yang mengarah coba-coba (*trial and error*).

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mengemukakan secara umum mengenai objek penelitian yang dilakukan dalam kerangka variabel yang akan diteliti. Dengan demikian dalam kerangka penelitian ini dikemukakan variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan, tempat, dan harga sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat.

Berdasarkan uraian di atas maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Kerangka pemikiran di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Para responden yang terdiri dari pasien rawat inap di RSUD Moewardi Jebres masing-masing memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, penilaian tiap responden dibandingkan, sehingga dapat dilihat apakah ada pengaruh dominan diantara mereka. Kualitas pelayanan mempengaruhi konsumen dalam menggunakan sebuah jasa. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa (dalam hal ini rumah sakit), kualitas pelayanan sangat penting dikelola dengan baik. Salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan sebuah jasa pada suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas, dengan kepuasan itu tentunya konsumen akan mengambil suatu keputusan untuk membeli jasa atau menggunakan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan adanya kualitas jasa pelayanan yang baik dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan semakin besar kepuasan pelanggan yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin kecil kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Setelah membeli atau memakai jasa, konsumen melakukan evaluasi jasa tersebut antara yang diinginkan dengan kinerja yang dirasakan yaitu kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini selanjutnya menghasilkan suatu sikap berupa kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sikap puas atau tidak puas ini mempengaruhi minat atau tujuan membeli kembali. Minat atau tujuan membeli akhirnya akan mempengaruhi output berupa keputusan membeli kembali jasa tersebut atau menggunakan kembali jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan yang baik. Sedangkan keputusan membeli jasa atau menggunakan jasa merupakan suatu proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian secara evaluatif dalam pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan suatu persepsi terhadap konsumen dimana konsumen dapat mengambil keputusan dalam menggunakan sebuah jasa.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan dengan bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*resposivenes*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

### **Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen: Kualitas pelayanan, tempat, harga
2. Variabel Dependen: Kepuasan Pasien

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi Operasional

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan pihak rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pasien selaku konsumen yang berhubungan dengan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan, serta tuntutan pasien, yang meliputi pelayanan pemeriksaan dan perawatan cepat dan tepat, prosedur pelayanan memuaskan, pelayanan administrasi mudah dan cepat, serta prosedur penerimaan pasien cepat (tidak berbelit-belit).

#### **b. Tempat**

Tempat adalah suatu letak dimana perusahaan itu melakukan kegiatan, yang meliputi akses mudah, suasana lingkungan sekitar mendukung untuk perawatan, lokasi strategis dari fasilitas umum, dan sarana transportasi umum sangat mendukung.

#### **c. Harga**

Harga atau tarif merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya, yang meliputi harga sewa kamar, biaya perawatan, harga obat, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

#### **d. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien yaitu suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yang meliputi aspek fasilitas, aspek pelayanan, informasi, kebersihan rumah sakit, dan tingkat keamanan.

#### e. Pengukuran Variabel

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Angket atau kuesioner dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan variabel mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan berobat menggunakan jasa pada RSUD Moewardi Jebres. Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala *likert*. Skala ini yang paling populer untuk pengukuran sikap karena mudah untuk peneliti untuk mempersiapkan kuesioner dan mudah bagi responden untuk merespon pertanyaan (Sekaran, 2000:282). Skala ini dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap butir yang menggunakan produk atau jasa. Skala ini berinteraksi 1-5 dan pemberian skor untuk masing-masing jawaban dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| a. Sangat Setuju (SS)        | 5 |
| b. Setuju (S)                | 4 |
| c. Netral (N)                | 3 |
| d. Tidak Setuju (TS)         | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

### **Subjek Penelitian**

#### 1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, peristiwa, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu dan menjadi perhatian peneliti untuk diteliti (Sekaran, 2000:16). Di dalam penelitian ini, peneliti menetapkan pasien yang sudah menjalani rawat inap lebih dari 1 hari pada saat diadakan penelitian sebagai populasi.

#### 2. Sampel

Adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi (Djarwanto dan Pangestu, 2001:37). Besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan berikut ini:

Roscoe (dalam Sekaran, 2000:296) memberikan Rule of Thumb, yaitu besarnya sampel yang lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 sudah mencukupi untuk penelitian. Peneliti menetapkan pasien rawat inap di RSUD Moewardi sebanyak 100 pasien sebagai sampel penelitian dengan kriteria yaitu telah menjalani rawat inap di RSUD Moewardi selama lebih dari 1 hari.

#### 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *cluster random sampling*. Pengambilan sampel secara kluster (*cluster sampling*) dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian, beberapa kluster kemudian dipilih secara random (Jogiyanto, 2004). Kluster dalam penelitian ini berdasarkan kelas dimana pasien dirawat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan langsung kepada responden dan pihak yang berkompeten dalam penelitian. Wawancara dilakukan

dengan metode angket yang berisi berbagai pertanyaan tentang variabel penelitian. Data dikumpulkan dengan cara membagikan angket kepada para calon responden khususnya pasien yang berobat rawat inap di RSUD Moewardi Jebres.

## 2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dalam mengumpulkan informasi penelitian. Observasi dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen, arsip-arsip, baik yang berupa laporan maupun catatan yang tersedia pada rumah sakit.

## Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian atau tingkat ketepatan instrumen penelitian adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkannya. Validitas pengukuran berhubungan dengan kesesuaian dan kecermatan fungsi ukur dari alat yang digunakan. Dengan menggunakan instrumen penelitian yang memiliki validitas tinggi, maka hasil penelitian akan mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Tinggi rendahnya validitas suatu angket dihitung dengan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = jumlah sampel

X = nilai total atribut

Y = nilai dari variabel

Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka pengukuran tersebut adalah valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Untuk mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah teknik *Alpha Cronbach*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{tt}$  = Reliabilitas instrumen

$\sigma^2$  = variabel total

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah variabel butir

k = banyaknya butir pertanyaan atau jumlah soal

Nilai r hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel *product moment*. Taraf signifikansi ditetapkan dengan alpha 5%, jika dihitung nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### (a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah model regresi ber distribusi normal maka dapat dengan melihat normal probability plot yang membandingkan antara distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Apabila model regresi berdistribusi normal maka akan membentuk suatu pola yang mengikuti garis diagonal. (Ghozali, 2001:69).

##### (b) Uji Multikolinieritas

Adanya *multikolinieritas* merupakan pelanggaran dalam asumsi klasik. Multikolinieritas maksudnya tidak boleh terjadi hubungan antarvariabel bebas (*independen*). Untuk mendeteksi gejala *multikolinieritas* dapat dilakukan dengan menggunakan besaran VIF (*Variance Influence Factor*) dan angka toleran. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol apabila mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan angka *tolerance* mendekati 1 (Santoso, 2000:206).

##### (c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi *homokedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heterokedastisitas* (Ghozali, 2001:69).

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan cara melihat plots antara nilai prediksi (ZPRED) dengan residual (SRESID). Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplots* antara SRESID dengan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Ghozali, 2001:69).

#### 2. Analisis Kuantitatif

##### (a) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, jika variabel independennya lebih dari satu buah (Sekaran, 2000). Analisis regresi berganda juga digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis didasarkan pada signifikansi koefisien regresi dari persamaan regresi.

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan  
a = Konstanta

X <sub>1</sub>	= Kualitas Pelayanan
X <sub>2</sub>	= Tempat
X <sub>3</sub>	= Harga
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub>	= Koefisien regresi masing-masing variabel
e	= error

(b) T-test

Uji-t berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{SE}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

$\beta$  = Mean

SE = Standart Error

(c) F-test

Uji-f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Jika dari hasil pengujian didapatkan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel berarti semua variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

$$F = \frac{R^2 / k - 1}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

(d) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan berapa besar persentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai  $R^2$  berada antara 0 dan 1, jika nilai  $R^2$  semakin mendekati 1 artinya semakin besar variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis data maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui bahwa instrumen penelitian yang digunakan layak untuk digunakan dalam penelitian.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa item soal mampu untuk mengukur. Data dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Kuesioner diujicobakan pada 50 responden. Dengan 50 responden didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,279. Dari penghitungan dengan SPSS 13 maka didapat hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item X1	Rhitung	rtabel	Ket
1	0.698	0.279	Valid
2	0.710	0.279	Valid
3	0.638	0.279	Valid
4	0.682	0.279	Valid

Sumber : Lampiran 2

Dari hasil analisis uji validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat diketahui Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka skor item soal no 1,2,3 dan 4 telah valid.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Tempat (X2)

Item X2	Rhitung	rtabel	Ket
1	0.671	0.279	Valid
2	0.669	0.279	Valid
3	0.687	0.279	Valid
4	0.684	0.279	Valid

Sumber : Lampiran 2

Dari hasil analisis uji validitas Variabel tempat (X2) maka dapat diketahui Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka skor item soal no 1,2,3 dan 4 telah valid.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Item X3	Rhitung	rtabel	Ket
1	0.588	0.279	Valid
2	0.742	0.279	Valid
3	0.652	0.279	Valid
4	0.736	0.279	Valid

Sumber: Lampiran 2

Dari hasil analisis uji validitas Variabel Harga (X3) dapat diketahui Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka skor item soal no 1,2,3 dan 4 telah valid.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item Y	Rhitung	rtabel	Ket
1	0.735	0.279	Valid
2	0.690	0.279	Valid
3	0.640	0.279	Valid
4	0.716	0.279	Valid

Sumber : Lampiran 2

Dari hasil analisis uji validitas Kepuasan Pasien (Y) dapat diketahui Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka skor item soal no 1,2,3 dan 4 telah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah item pertanyaan atau alat ukur tersebut reliabel atau dapat digunakan berkali-kali (Handal). Suatu alat ukur penelitian atau angket dikatakan reliabel apabila nilai Alpha > 0,60 (Nunnally, 1969).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Butir Soal Valid	Koefisien Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	4	0,613	Reliabel
Tempat	4	0,606	Reliabel
Harga	4	0,611	Reliabel
Kepuasan Pasien	4	0,643	Reliabel

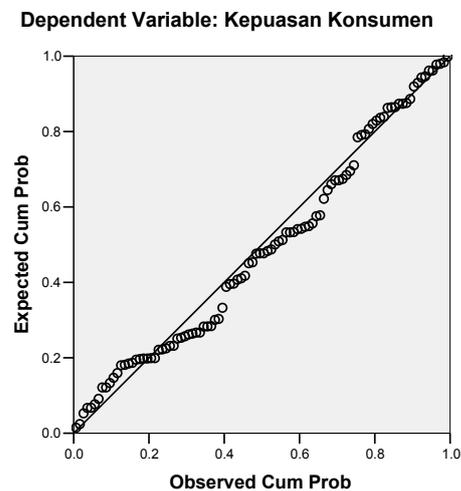
Sumber : Lampiran 2

## Hasil Pengujian Asumsi

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah model regresi berdistribusi normal maka dapat dengan melihat normal probability plot yang membandingkan antara distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Apabila model regresi berdistribusi normal maka akan membentuk suatu pola yang mengikuti garis diagonal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Normal Probability Plot

Dikarenakan sebaran data mengikuti garis diagonal maka data dapat diasumsikan normal.

### 2. Uji Multikolinieritas

Adanya *multikolinieritas* merupakan pelanggaran dalam asumsi klasik. Multikolinieritas maksudnya tidak boleh terjadi hubungan antarvariabel bebas (*independen*). Untuk mendeteksi gejala *multikolinieritas* dapat dilakukan dengan menggunakan besaran VIF (*Variance Influence Factor*) dan angka toleran. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol apabila mempunyai nilai VIF lebih

kecil daripada 10 dan angka tolerance mendekati 1. Dari hasil penghitungan menggunakan SPSS 13 didapat nilai sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Penghitungan Multikolinieritas

Variabel	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0.995	1.005
Tempat	0.995	1.005
Harga	1	1.000

Sumber: Lampiran 4

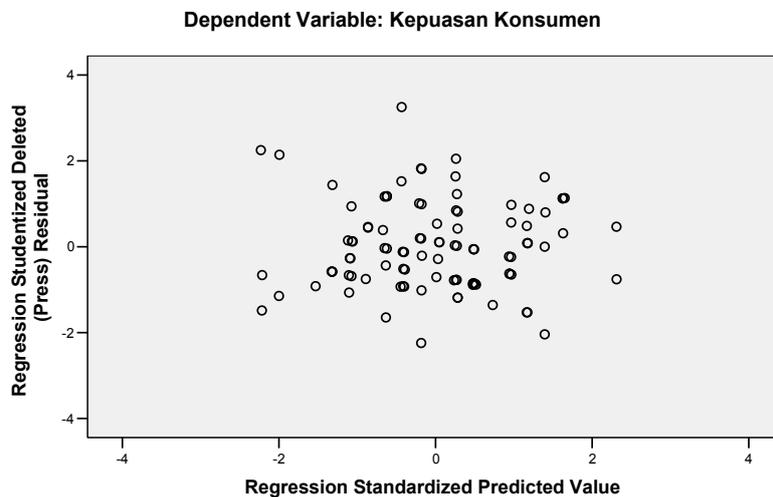
Dari perolehan nilai diatas dapat di ketahui bahwa nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan angka *tolerance* mendekati. Dari data diatas maka dapat diasumsikan tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi *homokedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heterokedastisitas* (Ghozali, 2001:69).

Uji ini dapat menggunakan scatter plots antara nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisis : jika tidak ada pola yang jelas ( bergelombang, kemudian melebar kemudian menyempit) serta hasil sebaran data terlatak tersebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y maka disimpulkan tidak terjadi Heterokedastisitas.

#### Scatterplot



Gambar 2. *scatterplots*

Dari hasil sebaran data terlatak tersebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y maka disimpulkan tidak terjadi Heterokedastisitas.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, jika variabel independennya lebih dari satu buah (Sekaran, 2000). Analisis regresi berganda juga digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Analisis didasarkan pada signifikansi koefisien regresi dari persamaan regresi.

Dari hasil penghitungan Menggunakan SPSS 13 didapat Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,709 + 0,208X_1 + 0,214 X_2 + 0,216 X_3 \quad (\text{Sumber: Lampiran 5})$$

Dimana        Y        : Kepuasan Pasien  
              X1        : Kualitas Pelayanan  
              X2        : Tempat  
              X3        : Harga

- Konstanta sebesar 3.709 menyatakan, bahwa jika tidak ada ketiga variabel yang diteliti tersebut, maka besarnya Kepuasan Pasien adalah sebesar 3.709
- Koefisien regresi X1 sebesar 0.208 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) Kualitas Pelayanan sebesar 1 akan menyebabkan Kepuasan Pasien meningkat sebesar 0,208
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,214 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) Tempat sebesar 1 akan menyebabkan Kepuasan Pasien sebesar 0,214
- Koefisien regresi X3 sebesar 0,216 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) Tempat sebesar 1 akan menyebabkan Kepuasan Pasien sebesar 0,216

### 2. T-Test (Uji Koefisien Regresi)

Uji-t berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

#### a. Uji koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hipotesis:

$H_0$ : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_1$ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$Df = n - 2$  ( $100 - 2 = 98$ ) maka didapat  $t_{tabel} = 1.984$

Dari penghitungan dengan SPSS 13 didapat nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar  $2.092 > 1.984$ , yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau koefisien regresi signifikan, atau variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi.

#### b. Uji koefisien regresi untuk variabel Tempat

Hipotesis:

$H_0$ : Tempat tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_1$ : Tempat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$Df = n - 2$  ( $100 - 2 = 98$ ) maka didapat  $t_{tabel} = 1.984$

Dari penghitungan dengan SPSS 13 didapat nilai  $t_{hitung}$  variabel Tempat (X2) sebesar  $2.057 > 1.984$ , yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau

koefisien regresi signifikan, atau variabel Tempat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi.

c. Uji koefisien regresi untuk variabel Harga

Hipotesis:

H<sub>0</sub>: Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

H<sub>1</sub>: Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Df= n-2 (100-2=98) maka didapat  $t_{tabel} = 1.984$

Dari penghitungan dengan SPSS 13 didapat nilai  $t_{hitung}$  variabel Harga (X<sub>3</sub>) sebesar 2.085 > 1.984, yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima atau koefisien regresi signifikan, atau variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi.

3. F-Test

Uji-f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Jika dari hasil pengujian didapatkan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel berarti semua variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Anova atau F test menghasilkan nilai F hitung sebesar 4.532 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pasien atau dapat dikatakan Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen yang berobat rawat inap di RSUD Moewardi.

4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi menunjukkan berapa besar persentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai R<sup>2</sup> berada antara 0 dan 1, jika nilai R<sup>2</sup> semakin mendekati 1 artinya semakin besar variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Dari hasil penghitungan menggunakan SPSS 13 memberikan besarnya adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,124. Hal ini berarti 12,4% variansi Kepuasan Pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi yang dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Harga. Sedangkan sisanya (100%-12,4% = 87,6%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, tempat, dan harga berpengaruh signifikan. Hal ini berarti setiap terjadi perubahan yang dianggap menguntungkan pasien RSUD Moewardi, maka kepuasan pasien di RSUD Moewardi akan mengalami kenaikan atau mengalami perubahan secara searah.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi

Dari hasil penghitungan diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar 2.092 > 1.984. Maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD

Moewardi. Dengan koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0.208. Jadi semakin ditingkatkan kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Menurut Parasuraman et al (dalam Lupiyoadi, 2001:148), bahwa pelayanan rumah sakit haruslah efisien, menguntungkan, tepat dan kompeten, sehingga pelayanan yang demikian diharapkan akan mencukupi kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hendrajana (2005:71) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

## 2. Pengaruh tempat terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi

Dari hasil penghitungan Diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2.057 > 1.984$ . Maka tempat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi. Dengan koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0.214. Jadi semakin ditingkatkan tempat maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Rumah sakit harus berusaha memberikan kesempatan untuk mudah di akses atau dicapai dan memerlukan waktu yang singkat. Dengan adanya tempat pelayanan yang baik dan nyaman akan mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2000:14), yang mengatakan bahwa faktor kenyamanan juga penting sehingga tentu saja disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Selain tempat pelayanan yang bersifat fungsional, penting juga tempat pelayanan yang bersifat penunjang, yaitu tempat pelayanan administrasi yang mudah dan lancar, tempat pelayanan konsultasi, tempat kemudahan mendapatkan informasi dan sebagainya, yang mana fasilitas-fasilitas tersebut dapat memuaskan pelanggan.

## 3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi

Dari hasil penghitungan Diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2.085 > 1.984$ . Maka harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi. Dengan koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0.216. Jadi semakin ditingkatkan harga yang terjangkau maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Harga atau tarif merupakan hal yang kompleks, karena berhubungan dengan biaya. Rumah sakit perlu menerapkan harga yang dapat memberikan nilai yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Harga tersebut akan memberikan kesempatan kepada rumah sakit untuk berkembang dan memberikan pilihan bagi pasien. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:151), yaitu perusahaan yang berusaha mencapai tujuan untuk mendapatkan laba dan kelangsungan hidup perusahaan, tidak akan mengabaikan kepuasan konsumen. Setiap konsumen yang melakukan pembelian yang dikaitkan dengan harga selalu mempunyai harapan tertentu terhadap produk dan jasa yang telah mereka beli dan kepuasan merupakan hasil yang diharapkan oleh konsumen tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan, Tempat, dan Harga Secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,124$  dengan nilai signifikansi  $f$  sebesar 0,005.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.208 dengan nilai  $t_{hitung}$  2.092.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Tempat dan Kepuasan Pasien. Ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.214 dengan nilai  $t_{hitung}$  2.057.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Harga dan Kepuasan Pasien. Ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.216 dengan nilai  $t_{hitung}$  2.085.

Dengan adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan supaya penelitian ini dilakukan secara mendalam, maka tidak semua masalah akan diteliti. Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dikarenakan jumlah responden penelitian hanya 100 responden yang diperoleh dari pasien rawat inap di RSUD Moewardi, maka data yang diperoleh hanya berlaku pada pasien rawat inap di RSUD Moewardi belum dapat menggambarkan kepuasan pasien secara luas. Sehubungan dengan masalah tersebut disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan responden dalam jumlah yang lebih besar dan tidak hanya pada pasien rawat inap saja agar dapat diperoleh gambaran kepuasan pasien yang lebih nyata dan berarti bagi RSUD Moewardi.
2. Dikarenakan dalam penelitian ini hanya menganalisa variabel kualitas pelayanan, tempat, harga, sehingga penelitian hanya terbatas pada variabel tersebut, dan variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan, tempat, harga tidak tercakup dalam penelitian ini.

Saran-saran yang diajukan peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh adalah:

1. Bagi Subjek Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh peneliti maka kepada pasien selaku konsumen di rumah sakit disarankan untuk dapat memahami dan menyadari kemampuan penyedia layanan dalam hal ini adalah rumah sakit dalam memberikan layanan yang sangat terbatas sehingga apabila terjadi kekurangan dari rumah sakit, pasien dapat memahaminya mengingat rumah sakit juga selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Selain itu pasien diharapkan untuk segera menyampaikan keluhannya jika mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan perawat rumah sakit. Hal ini sangat berguna bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dan perawat.

2. Bagi Rumah Sakit sebagai Penyedia Layanan

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan agar rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien selaku konsumen rumah sakit. Selain itu rumah sakit sebagai penyedia layanan juga harus dapat menerima dan menanggapi semua keluhan pasien yang berkaitan

dengan pelayanan yang diberikan dan tidak boleh membedakan status sosial ekonomi pasien yang datang berobat ke rumah sakit. Selain itu rumah sakit diharapkan agar dapat mendidik perawatnya untuk menjadi perawat yang lebih terampil dan profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya sehingga pelayanan yang diberikan perawat dapat ditingkatkan dan pasien yang berobat ke rumah sakit akan merasa puas.

### 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti yang lain disarankan agar melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti tingkat pendidikan pasien, jenis kelamin, status sosial ekonomi, usia, dan jenis penyakit yang diderita pasien sebagai subjek penelitian karena penelitian ini hanya terfokus pada kepuasan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat tanpa mempertimbangkan faktor-faktor yang telah disebutkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo. (2001). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip
- Hendrajana. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, Handi. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Jogiyanto, H. M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, & Armstrong. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Rais, Abdul Rozaq. (2003). *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riana, Gede. (2008). *Pengaruh Trust In A Brand terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum Aqua di Kota Denpasar*. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 13. No. 2.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Santoso, Soeroso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methodes for Bussines – A Skill Building Approach*. Third Edition. New York. John Wiley & Sons Inc.

- Silviandari, Ika Adita. (2003). *Hubungan Antara Self Presentation dan Self Efficacy dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Utama, S. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Sumatera Utara : USU.
- Wiyono, Azis Slamet. (2005). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 2. No. 2.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Ekonomi UH Yogyakarta.
- Zahrotul, Nur Ana. (2008). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.