**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI RUMAH SAKIT SELAGURI PADANG**

***The Influence Of The Quality Of Service On The Satisfaction Of Patients Treated At The Hospital Selaguri Padang***

**Akileus Tasirilotik, Agus Sutarjo**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

[Email: akileustasirilotik@gmail.com](mailto:p_aji_unnes@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pasien serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang. Metode yang digunakan adalah melakuka penyebaran kuiesioner yang menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pasien yang berobat di Rumah Sakit Selaguri Padang baik Rawat Jalan maupun Rawat Inap berjumlah 35.427 orang dengan sampel sebanyak 100 orang dengan memakai rumus Slovin, Sugiyono (2013). Pada kualitas pelayanan terdapat 5 indikator sedangkan kepuasan pasien juga ada 5 indikator. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan indikator yang paling dominan dalam kualitas pelayanan adalah daya tanggap (*Responsibility*) dengan jumlah kontribusi sebesar 78,30%. Sedangkan indikator yang paling dominan dalam kepuasan pasien adalah Pelayanan yang berkualitas (*Reliability*) dengan jumlah kontribusi sebesar 86,40%. Berdasarkan hasil analisa Regresi Linear sederhana maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang adalah sebesar 0,823X. hal ini ditunjukan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kesalahan (α) = 5%. Rekomendasi yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah perlu mempertahankan kualiatas pelayanan kepada pasien karena palayanan yang berkualitas terbukti mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit Selaguri Padang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*.***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the most dominant factor in service quality, on patient satisfaction and the effect of service quality on patient satisfaction at Selaguri Padang Hospital. The method used is to carry out the distribution of questionnaires using a Likert scale. The population in this study were visitors / patients seeking treatment at Selaguri Hospital Padang, both Outpatient and Inpatient, amounting to 35,427 people with a sample of 100 people using the formula Slovin, Sugiyono (2013). In service quality there are 5 indicators while patient satisfaction also has 5 indicators. Based on the results of research show that the dominant indicator in the quality of service is the responsiveness (Responsibility) with a contribution of 78.30%. Whereas the most dominant indicator in patient satisfaction is quality service ( R eliability ) with a total contribution of 86.40%. Based on the results of simple Linear Regression analysis, the effect of service quality on patient satisfaction at Selaguri Padang Hospital is0.823X . h al have shown that the quality of service a positive influence on the error rate (α) = 5%. The recommendation that the authors propose in this study is the need to maintain the quality of service to patients because quality service has been proven to affect the satisfaction of patients seeking treatment at Selaguri Hospital Padang.*

***Keywords: Service Quality, Inpatients Satisfactions.***

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan yang professional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengolahan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien sesuai standar, serta pelayanan yang beriorentasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapat kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan.

Sesuai Permendagri pasal 2 ayat 1 No.79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Bertujuan untuk memberikan layanan umum secara efektif, efisien, ekonomis, transparan dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan. Tujuan pokok program ini adalah meningkatkan pemerataan atau mutu pelayanan kesehatan yang berhasil guna dan berdaya guna serta terjangkau oleh segenap anggota masyarakat. Sasaran program ini yaitu tersedianya pelayanan kesehatan dasar dan rujukan baik oleh pemerintah maupun swasta yang didukung oleh peran serta masyarakat dan sistem pembiayaan praupaya.

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien Tjiptono (2011, 66). Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwah rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.

Kualitas pelayanan tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran terdiri dari lima indikator yaitu tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), Kotler, (2016:37). Berdasarkan lima indikator tersebut akan diketahui terjadi kesenjangan, ada tidaknya pengaruh lima demensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui indikator kualitas pelayanan yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Rumah Sakit selaguri Padang merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di kota Padang. Rumah sakit ini bisa dikatakan memiliki jumlah pasien yang cukup banyak, tidak hanya berasal dari kota padang saja tetapi juga berasal dari seluruh Sumatera Barat. Alasan banyak orang berkunjung atau datang ke rumah sakit ini karena dinilai harga yang ditawarkan bisa diterima bagi semua lapisan masyarakat meski menyediakan fasilitas yang masih belum lengkap. Hal ini menjadikan rumah sakit selaguri dituntut untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang lebih baik. Pihak rumah sakit sangat menyadari kondisi tersebut, oleh sebab itu upaya untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi pelayanan terus dilakukan untuk membentuk kepuasan pasien. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pasien tentu mendorong terbentuknya komitmen (kepercayaan) pasien untuk terus menggunakan jasa rumah sakit Selaguri Padang.

Sesuai Undang – Undang No.40 tahun 2009 tentang Rumah sakit dan diikuti dengan Permendagri kesehatan RI No.56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah sakit, maka dalam hal ini Rumah sakit selaguri telah menyesuaikan keadaanya sekarang ini dengan ketentuan tersebut diatas. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat Sumatera Barat khusunya Kota Padang, didirikanlah Rumah sakit selaguri sejak tahun 1987, yang sampai saat ini telah berdiri kurang lebih selama 32 tahun. Setelah terjadinya gempa tanggal 30 september 2009 yang lalu, Rumah sakit ini mengalami masa – masa yang suram, dimana sebagian besar bangunanya rusak sedang. Namun demikian secara berangsur – angsur Rumah sakit ini direnovasi bangunannya. Rumah sakit selaguri ini juga telah terakreditas dengan status Akreditas penuh tingkat dasar. Dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit selaguri menerima pasien berasal dari umum, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan Asuransi/Perusahaan Swasta yang bekerja sama dengan Rumah sakit selaguri. Dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, sesuai Permenkes No.56 tahun 2014, Pemerintah menyarankan setiap Rumah sakit mengikuti Akreditas. Rumah Sakit Selaguri sejak tahun 2015 sudah mulai mempersiapkan Akreditas.

**Tabel 1. Daftar Kunjungan Pasien Rumah Sakit Selaguri Pada Tahun 2017 – 2018**



*Sumber : Rumah Sakit Selaguri Padang*

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil kunjungan pasien pada Rumah sakit selaguri Padang dari tahun 2017 sampai tahun 2018 mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak stabil setiap bulannya yang terlihat pada jumlah pasien dan adanya berbagai keluhan mungkin disebabkan berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi pasien memilih pelayanan kesehatan. Diantaranya susah dihubungi ketika pasien mintak dijemput oleh pihak rumah sakit, masalah administrasi dan menunggu dokter tidak tepat waktu, lahan parkir, kurangnya persedian obat – obatan dan pelayanannya bagian farmasi. Rumah Sakit selaguri yang mempunyai jumlah pasien terbanyak tentunya membutuhkan kelengkapan yang memadai untuk memenuhi kepuasan pasien dan mencangkup atau mewakili Rumah Sakit lain untuk diadakannya suatu penelitian.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka dapat dirumuskan masalah yaitu: 1) Indikator mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Selaguri Padang. 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dibuat seperti gambar 1 berikut ini.

Kualitas Pelayanan (X) Menurut Kotler &(2016:87 )

Indikatornya :

1. *Tangible*, bukti fisik atau wujud nyata dari pelayanan
2. *Reliability*, kemampuan atau kehandalan memenuhi pelayanan
3. *Responsiveness*, daya tanggap
4. *Assurance*, jaminan
5. *Emapthy*, empati

Kepuasan Pasien (Y) Menurut Kotler & Armstrong (2005:133)

Indikatornya :

1. *Professionalism*, pelayanan yang adil kepada setiap pasien
2. *Reliability,* pelayanan yang berkualitas
3. *Responsibility,* pelayanan yang cepat dan cekatan
4. *Comprehensive,* kepuasan yang menyeluruh
5. *Respon of problem,* respon terhadap masalah.

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kerangka konseptual maka dapat dirumuskan hipotesis:

Ha: Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang.

**METODE PENELITIAN**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui *Field Research* (Studi Lapangan) dan *Library Research* (Studi Kepustakaan). Untuk memperoleh informasi yang sebaik-baiknya dengan asumsi agar sasaran dalam penelitian dapat tercapai, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket (kuesioner), Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan motode *Non Probability sampling* dengan teknik *sampling* aksidental. Menurut Sugiyono (2008:66) dalam Yoza Herna Yulia (2018) adalah teknik sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan penelitian dan sesuai dengan karakteristik (ciri – ciri), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai responden

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Selaguri Padang Pada tahun 2018 sebanyak 35.427 orang. Adapun jumlah sampel dari populasi di atas dihitung dengan menggunakan rumus slovin diperoleh 100 sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

**Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini variabel penelitian yang digunakan adalah:

**1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen sesuai ekpektasi konsumen.

Menurut Kotler (2016:87) ada lima indikator penentu kualitas pelayanan yaitu:

1. *Realibility* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan*)*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan menangani keluhan yang diajukan konsumen.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas kerahmatamaan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan produk/jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangible (*berwujud, bukti langsung), yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan (*front office*), tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, serta penampilan karyawan

**2. Kepuasan**

Tjiptono (2011:69) mendefinisikan kepuasan adalah tanggapan atau perasaan konsumen setelah membandingkan hasil atau kinerja yang konsumen rasakan sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila yang dialami dan dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila yang dialami atau yang dirasakan tidak sesuai atau lebih rendah dari harapannya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2005:133), indikator yang mengukur kepuasan antara lain:

1. *Professionalism*, merupakan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang adil kepada setiap pasien yang menggunakan jasa rumah sakit.
2. *Reliability,* merupakan kemampuan yang diberikan perawat dan staf medis untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.
3. *Responsibility,* merupakan kemampuan perawat atau staf medis untuk dengan cepat dan cekatan memberikan memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang menggunakan jas arumah sakit.
4. *Comprehensive,* pasien yang menggunakan jasa Rumah sakit dapat merasakan kepuasan yang menyeluruh.
5. *Respon of problem,* kemampuan perawat dalam merespon segalah permasalahan dan keluhan pasien

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Analisis**

1. **Regresi Linear Sederhana**

**Tabel 2 Regresi Linear Sederhana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 6.264 | 3.041 |  | 2.060 | .042 |
| Kualitas Pelayanan | .823 | .078 | .727 | 10.485 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien | | | | | | |

Dari tabel 2 di atas dapat dibuat persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

Y = 6,264 + 0,823 X

Dari persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 6,264, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan (X=0) maka nilai kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang adalah sebesar konstanta yaitu 6,264.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,823 (positif) artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,823 satuan

**2. Koefesien Determinasi**

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Hasil analisis koefisien determinasi terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 3 Koefisien Determinasi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .727a | .529 | .524 | 3.30535 |
| a. Predictors: (Constant),Kualitas Pelayanan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,529. Hal ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang adalah 52,9% sedangkan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**3. Analisis Korelasi**

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian adalah korelasi sederhana, digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel besar ( X ) dengan Variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil analisis korelasi sederhana dengan program SPSS 20.

**Tabel 4 Analisis Korelasi Sederhana**



Berdasarkan tabel 4, nilai korelasi ditunjukkan dengan nilai R sebesar 0,727. Nilai korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,727 artinya korelasinya posistif dengan tingkat hubungan yang erat atau kuat karena terletak antara 0,50 - 0,75

**4. Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis secara parsial maka dilakukan uji statistik t. Adapun hipotesis statistiknya adalah :

H0 : Diduga bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang

Ha : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang

Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

H0 ditolak dan Ha diterima apabila thitung ≥ t tabel atau Sig (prob) < α = 5 % hal ini berarti variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial. H0 diterima dan Ha ditolak apabila thitung < t tabel atau Sig (prob) > α = 5 % hal ini berarti variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial. Dalam penelitian ini, hasil pengolahan data didapatkan dengan menggunakan program pengolahan data statistik SPSS.

Berikut adalah hasil uji t dengan program SPSS 20.

**Tabel 5 Hasil Uji t**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 6.264 | 3.041 |  | 2.060 | .042 |
| Kualitas Pelayanan | .823 | .078 | .727 | 10.485 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien | | | | | | |

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan.Nilai t hitung kualitas pelayananyang dihasilkan adalah sebesar 10,485. Dengan df = n-k-1= 100-2-1 =97 diperoleh t tabel sebesar 1,984. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel atau 10,485 > 1,984.Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05.Maka hasil keputusan uji adalah H0 ditolak maka Ha diterima artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang.

**Pembahasan**

1. **Indikator Dominan dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil Tingkat Capaian Responden, penilaian variabel kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Selaguri Padang yang terdiri dari 10 pertanyaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,85 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,06%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Selaguri Padang termasuk dalam kategori cukup. Indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan adalah indikator daya tanggap (*responsibility*) dengan nilai rata-rata TCR 78,30%. Hal ini menunjukkan bahwa staf dan perawat Rumah Sakit Selaguri Padang cenderung berusaha untuk meminimalisasi kesalahan, dan staf medis dan perawat Rumah Sakit Selaguri Padang juga cenderung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Norazah Mohd Suki & Norbayah Mohd Suki (2013), penelitian ini menemukan bahwa dari lima indikator yang diteliti, indikator *assurance* merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Penilaian variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang yang terdiri dari 10 pertanyaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,68%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada Rumah Sakit Selaguri Padang termasuk dalam kategori cukup. Indikator yang paling dominan dari variabel kepuasan pasien adalah pelayanan yang berkualitas (reliability) dengan nilai rata-rata TCR 86,40%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas medis yang tersedia di Rumah Sakit Selaguri Padang cukup modern dan Rumah Sakit Selaguri Padang sudah memiliki dokter yang cukup berpengalaman di bidangnya. Sebagaimana dikatakan oleh Band (dalam Nasution, 2011) bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya

**2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Pada pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung yang dihasilkan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 10,485. Dengan df= n-k-1 = 100-2-1 = 97 diperoleh t tabel sebesar 1,984. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel atau 10,485> 1,984. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05.Maka hasil keputusan uji adalah H0 ditolak maka Ha diterima artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2011), ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectation* dan *perceived performance.* Apabila *perceived performance* melebihi *expectation,* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa tidak puas. Dalam hal ini kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dirasakan lebih besar dibandingkan ekspektasi sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang.

Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Guspol (2014) yang juga memperoleh hasil terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini juga didukung penelitian Norazah Mohd Suki & Norbayah Mohd Suki (2013), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) yang diuji adalah signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Sri Fitriani (2014) juga menunjukkan hasil kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien, kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi (2014) berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator kualitas pelayanan tertinggi yaitu daya tanggap (*responsibility*) dengan nilai rata-rata 3.92 dan TCR sebesar 78,30% yang menunjukkan bahwa staf dan perawat Rumah Sakit Selaguri Padang cenderung berusaha untuk meminimalisasi kesalahan, dan staf medis dan perawat Rumah Sakit Selaguri Padang juga cenderung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Indikator kepuasan pasien paling tinggi terlihat pada pelayanan yang berkualitas (*reliability*) dengan nilai rata-rata 4.32 dan TCR sebesar 86,40%, yang menunjukkan bahwa fasilitas medis yang tersedia di Rumah Sakit Selaguri Padang modern dan Rumah Sakit Selaguri Padang sudah memiliki dokter yang berpengalaman di bidangnya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang terlihat dari nilai t hitung > t tabel atau 10,485 > 1,984. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05. Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang adalah 52,9% sedangkan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Saran**

Dari kesimpulan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran antara lain:

1. Pihak Rumah Sakit Selaguri Padang perlu mempertahankan kualitas pelayanan kepada para pasien karena pelayanan yang berkualitas terbukti mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit Selaguri.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengidentifikasi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien contohnya harga (biaya berobat), citra Rumah Sakit

**DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad Guspol. 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan Nasaba Bank BRI Cirebon.

Fandy Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality and Statisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan etrhadap kepuasan dan loyalitas Nasaba PT.BPR Hoki di Kabupaten Tabanan.

Muhammad Novar Nasution. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu* (Total Quality Management) Edisi Ketiga. Ghalia Indonesia. Bogor.

Norazah Mohd Suki. Norbayah Mohd Suki. 2013. *Service quality and customer satisfaction in academic libraries perspectives from a Malaysian university.*

Philip Kotler and Gary Armstrong. 2005. *Marketing Management Analysis. Planning Implementation and Control. Millenium Edition*. Prentice Hall. Inc. New Yersey.

Philip Kotler and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing management*. 15th Edition. Pearson Education. Inc

Sri Fitriani. 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr.Morwardi.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Yoza Herna Yulia. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasaba Pada Bank.