



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Ahmad Pajri <sup>1)</sup>; Karona Cahya Susena <sup>2)</sup>; Sri Handayani <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2,3)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [pajriahmad96@gmail.com](mailto:pajriahmad96@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [karona.cs@unived.ac.id](mailto:karona.cs@unived.ac.id) ; [iiehandayani27@gmail.com](mailto:iiehandayani27@gmail.com)

### How to Cite :

Pajri, A., Susena, K.C., Handayani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan . *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

### ARTICLE HISTORY

Received [25 Mei 2023]

Revised [29 Juni 2023]

Accepted [29 Juli 2023]

### KEYWORDS

Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk semua pasien. Hal ini guna memberikan kepuasan untuk semua pasien yang ada di RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang pasien RS Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, normalitas, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Analisis regresi linier sederhana menunjukkan  $Y = 4.666 + 0.770 (X)$  hal ini menggambarkan arah regresi positif. Artinya terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Ini berarti setiap variabel Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Pasien akan ikut meningkat. Hasil uji t taraf signifikan 0.05. Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa  $T$  hitung (12.133) >  $T$  tabel (1.990), maka hipotesis diterima menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Hasanuddin Damrah. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah 0.645. hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 65.4% sedangkan sisanya 34.6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to test whether there is an effect of service quality (X) on patient satisfaction (Y) at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna, South Bengkulu Regency, always tries to provide the best for all patients. This is to provide satisfaction for all patients at Hasanuddin Damrah Manna General Hospital, South Bengkulu Regency. This type of research used quantitative research. The sample used in this study was 80 patients from Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna, South Bengkulu Regency. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis used is validity, reliability, simple linear regression, normality, coefficient of determination, correlation coefficient, hypothesis testing. Based on the results of research on the effect of service quality

*on patient satisfaction at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna. So the following conclusions can be drawn: Simple linear regression analysis shows  $Y = 4,666 + 0,770 (X)$  this illustrates the positive regression direction. This means that there is a positive influence between Service Quality (X) on Patient Satisfaction (Y). This means that every variable of Service Quality increases, Patient Satisfaction will also increase. The results of the t test at a significant level of 0.05. on the table 4.10 it can be seen that t count (12,133) > T table (1,990), then the hypothesis is accepted explaining that the service quality variable shows a significant effect on service quality on patient satisfaction at Hasanuddin Damrah Regional General Hospital Manna. The value of the coefficient of determination is 0.645. this shows that the effect of service quality on patient satisfaction is 65.4% while the remaining 34.6% is influenced by other variables not examined in this study.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang padat ahli dan padat teknologi serta padat moral. Kompleksitas ini dikarenakan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan pelatihan, serta mencakup berbagai tindakan dan jenis disiplin ilmu agar mampu melaksanakan fungsi yang demikian kompleks rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu disemua tingkatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan didukung oleh banyak hal, diantaranya kinerja petugas, sistem pelaporan hasil pelayanan, komitmen petugas terhadap tugasnya masing-masing dan sistem informasi kesehatan. Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat (Rustiyanto, 2010).

Kualitas pelayanan sangat berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi kesembuhan dari pasien itu sendiri. Untuk menghasilkan pelayanan yang optimal harus didasari dari kinerja pegawai rumah sakit yang baik. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja rumah sakit difokuskan pada kinerja eksternal (persepsi dan harapan konsumen) khususnya pada rumah sakit Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan yang telah terakreditasi Menteri Kesehatan. Akreditasi bertujuan untuk menstandarkan kinerja proses pelayanan kesehatan agar bertaraf internasional, dengan di Akreditasinya oleh Menteri Kesehatan menunjukkan bahwa manajemen Rumah Sakit Hasanuddin Damrah telah memperhatikan kualitas pelayanan dengan baik.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan.

Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009), juga mengatakan "pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan".

## **Kepuasan**

Kata kepuasan (satisfactions) berasal dari kata " Statis " (artinya cukup baik, memadai), dan " Facio " (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gem bira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya..

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Penelitian ini termasuk dalam kuantitatif eksplanatif yang bersifat asosiatif, dimana peneliti akan mencoba menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Variabel X sebagai variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dan Variabel Y sebagai variabel dependen adalah Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna, Bengkulu Selatan.

#### **b. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Hasanudin Damrah Manna, Bengkulu Selatan. Populasi penelitian ini adalah seluruh Pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan. Pemilihan subjek tersebut dilakukan dengan pertimbangan Pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan yang betul-betul merasakan bagaimana kualitas yang berlangsung di dalam suatu organisasi terhadap kepuasan pasien RSUD Hasanuddin Damrah Bengkulu Selatan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80. Peneliti menggunakan metode sensus dengan demikian semua populasi akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data merupakan Langkah yang penting dan strategis dalam sebuah penelitian. Karena lewat kegiatan ini, sebuah penelitian bisa memperoleh data untuk diproses dan diolah menjadi sebuah kesimpulan penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner.

Setelah semua data terkumpul maka dilakukan pengaturan mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikan. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner untuk selanjutnya diolah dengan menggunakan statistik dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

Rumah Sakit Umum Daerah Manna didirikan pada tahun 1970, merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di Bengkulu Selatan dan beralamat di Jl. Fatmawati Soekarno Manna. Berdasarkan surat Keputusan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 51 tahun 2001 tentang sistem pengelolaan keuangan RSUD Manna berubah menjadi Rumah Sakit Unit Uji Coba Swadana Daerah.

Selanjutnya berkat upaya banyak pihak, RSUD Manna yang sebelumnya beralamat di Jalan Fatmawati Soekarno Manna dapat pindah ke lokasi baru di Jalan Raya Padang Panjang Manna dan telah beroperasi sejak diresmikan oleh Bupati Bengkulu Selatan Tanggal 21 Januari 2009.

### Uji Validitas

Untuk uji validitas, harus terlebih dahulu menentukan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan  $df = \text{Jumlah Kasus} - 2$  atau  $80 - 2 = 78$  dengan tingkat signifikan sebesar 0,05% angkanya yaitu = 0.219. Dilihat pada bagian Corellation item total correlation ( terdapat pada lampiran 1 dan lampiran 2) yang menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0.219, maka pernyataan tersebut valid, namun jika lebih kecil dari r tabel (0.219), maka pernyataan tersebut tidak valid.

**Tabel 1 Uji Validitas Instrumen Penelitian**

No	Indikator Pernyataan	R Tabel (n-2)	R Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)				
1	X.1	0.219	0.471	Valid
2	X.2	0.219	0.700	Valid
3	X.3	0.219	0.470	Valid
4	X.4	0.219	0.536	Valid
5	X.5	0.219	0.535	Valid
6	X.6	0.219	0.591	Valid
7	X.7	0.219	0.559	Valid
8	X.8	0.219	0.638	Valid
9	X.9	0.219	0.549	Valid
10	X.10	0.219	0.599	Valid
11	X.11	0.219	0.606	Valid
12	X.12	0.219	0.724	Valid
13	X.13	0.219	0.705	Valid
14	X.14	0.219	0.662	Valid
Kepuasan Pasien (Y)				
1	Y.1	0.219	0.507	Valid
2	Y.2	0.219	0.406	Valid
3	Y.3	0.219	0.709	Valid
4	Y.4	0.219	0.639	Valid
5	Y.5	0.219	0.742	Valid
6	Y.6	0.219	0.709	Valid
7	Y.7	0.219	0.712	Valid
8	Y.8	0.219	0.678	Valid
9	Y.9	0.219	0.675	Valid
10	Y.10	0.219	0.627	Valid
11	Y.11	0.219	0.759	Valid
12	Y.12	0.219	0.649	Valid

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa semua pernyataan pada indikator penelitian dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar lebih besar dari r tabel (0.219).

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.855	Reliabel Cronbach's Alpha > Taraf signifikan (0,6)
Kepuasan Pasien (Y)	0.869	Reliabel Cronbach's Alpha > Taraf signifikan (0,6)

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 diketahui bahwa seluruh koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 (60%) yang berarti bahwa seluruh instrumen penelitian adalah reliabel (andal).

## Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS versi 25 Hasil pengelolaan SPSS selengkapnya ada pada lampiran diringkas sebagai berikut:

**Tabel 3 Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.666	3.739		1.248	.216
	X	.770	.063	.808	12.133	.000

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Dari tabel 4.6 dapat dilihat persamaan yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4.666 + 0.770 (X)$$

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh, maka dapat dijelaskan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y) di RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan adalah sebagai berikut:

a.  $a = 4.666$  yang berarti bahwa jika tidak ada Kualitas Pelayanan (X) maka nilai konsisten Kepuasan Pasien (Y) sebesar 4.666

b.  $b = 0.770$  berarti bahwa setiap penambahan satu satuan tingkat Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0.770. Karena nilai dari koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $4.666 + 0.770$ .

## Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Sebab dalam statistik parametrik distribusi data yang normal adalah suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi.

1. Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$ . Maka data penelitian berdistribusi normal.

2. Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$ . Maka data penelitian berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4 Uji Normalitas**

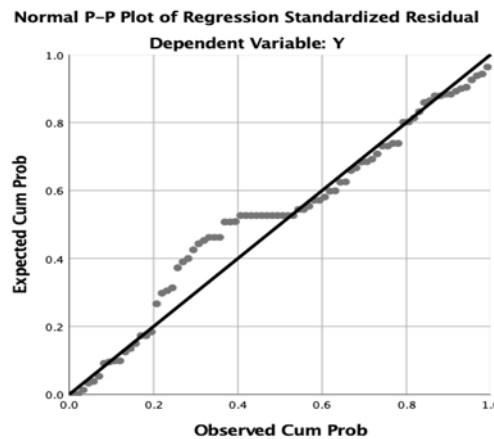
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.32970868
Most Extreme Differences	Absolute		.145
	Positive		.048
	Negative		-.145
Test Statistic			.145
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.063 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.057
		Upper Bound	.070

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pengajuan model normalitas sebagaimana yang disyaratkan dalam model regresi pengujian Kolmogorov Simirniv terlihat bahwa nilai pada kolom Sign. menunjukan angka sebesar 0.063 yang lebih besar dibandingkan 005. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data sampel pada variabel X dan Y berdistribusi normal.

**Uji Normalitas P-P Plot**

**Gambar 1 Hasil Uji Normal Probability Plot**



Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan output “chart” pada gambar 1 dapat dilihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar “Normal P-P Ploy of Regression Standardized Residual” selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. oleh karena itu sebagaimana pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalotas teknik probability plot dapat dikumpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dengan demikian maka asumsi normalitas untuk nilai residual dalam analisis regresi linier sederhana dapat terpenuhi.

**Uji Koefisien Determinasi****Tabel 5 Uji Koefisien Determinasi****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.808 <sup>a</sup>	.654	.649	3.35098	1.604

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Pengaruh variabel antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan, dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi atau daya penentu di mana hasilnya R Square = 0.654 = 65.4%, artinya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 65.4%, sedangkan sisanya 34.6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Uji Koefisien Korelasi**

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antar dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Nilai korelasi (r) sekitar 1 sampai -1, semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya apabila nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah.

**Tabel 6 Uji Koefisien Korelasi****Correlations**

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Y	Pearson Correlation	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan hasil koefisien korelasi tersebut dapat di lihat bahwa korelasinya bersifat positif, artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan di barengi dengan semakin tinggi juga Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan. Dengan memperhatikan koefisien korelasi yaitu sebesar 0.808 berarti korelasi bersifat sangat kuat.

**Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis menggunakan Uji T dilakukan untuk menguji hubungan signifikan antara variabel independen dan variabel dependen secara keseluruhan. Hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 7 Uji Hipotesis****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.666	3.739		1.248	.216
	X	.770	.063	.808	12.133	.000

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 12.133 Nilai-nilai thitung tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel distribusi t. Dengan  $\alpha = 5\%$  dengan  $df = n-k-1 = 80-1-1 = 78$  dengan nilai t pada tabel distribusi t untuk pengujian dua pihak sebesar 1.990 dan -1.990.

### Hipotesis

“Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan”

Hasil pengujian model regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai t hitung sebesar  $12.133 > 1.990$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

### Hasil

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dan pengalaman mereka setelah menerima pelayanan. Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda. Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda.

Kepuasan merupakan variable yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku pembelian berulang-ulang (minat untuk kembali) yang menghasilkan ukuran kepuasan maksimal. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis penelitian diterima.

Dari uji koefisien regresi Linier Sederhana didapat persamaan  $Y = 4.666 + 0.770 (X)$  yang memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai Pengaruh Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepercayaan Masyarakat bertambah sebesar 0.770. koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pasien (Y). Maka dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan. Hasil uji koefisien korelasi atau Korelasi Pearson didapat nilai sebesar 0.807 yang jika dilihat dari pedoman derajat hubungan berada di tingkat kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berhubungan sangat kuat dengan Kepuasan Pasien (Y).

Dari pengujian koefisien determinasi juga didapat nilai R Square sebesar 0.654 artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 65.4% terhadap Kepuasan Pasien, dan sisanya yaitu 34.6% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari pengujian hipotesis didapat nilai t hitung sebesar 12.133 yang kemudian dibandingkan nilai T table distribusi T. Dengan  $\alpha = 5\%$  dengan  $df = n-k-1 = 80 - 1 - 1 = 78$ . T table untuk 78 adalah 1.990. Dikarenakan T hitung ( $12.133 > T$  tabel (1.990)), maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan  $Y = 4.666 + 0.770 (X)$  hal ini menggambarkan arah regresi positif. Artinya terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Ini berarti setiap variabel Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Pasien akan ikut meningkat.



2. Hasil uji t taraf signifikan 0.05. Pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa T hitung (12.133) > T tabel (1.990), maka hipotesis diterima menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Hasanuddin Damrah
3. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah 0.645. hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 65.4% sedangkan sisanya 34.6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan pada setiap pasiennya sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan pelayanan yaitu untuk meningkatkan kedisiplinan dalam menangani pasien, bagi pihak rumah sakit sebaiknya memberikan fasilitas yang sama dengan pasien lain.
2. Dalam segi fasilitas pelayanan yang berupa alat-alat medis perlu ditambah lagi jumlahnya sehingga berbagai jenis penyakit dapat ditangani oleh pihak RS Hasanuddin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan
3. Peneliti selanjutnya juga bisa menambah variabel-variabel baru yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan dapat memilih objek penelitian bukan hanya mengarah ke arah instansi pemerintahan dalam penelitian ini berupa rumah sakit namun juga bisa dilakukan di organisasi-organisasi pemerintah dan non pemerintah lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- A Batinggi dan Badu Ahmad. 2009. Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Anjaryani, W. D. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>. Diakses tanggal 2 November 2021.
- Atik, dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bejo, Siswanto. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delh.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer, Jakarta : Rajawali Pers.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hair et al. 2010. Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall. Harlow England
- Handi Irawan. 2003. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, h.3
- Hasbullah, H., Susena, K. C., & Nasution, S. (2021). The Influence of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction at Bank Bengkulu Bintuhan Branch. *Jurnal Fokus Manajemen*, 1(2), 64-70.
- Hj. Wan Suryani . 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RumahSakit Umum Pirngadi Medan
- Husein Umar. 2003. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta:Kencana. LPJES.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Marita Vriscilla Putri, Karona Cahya Susena, & Siti Hanila. (2020). THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER LOYALTY AT AMARIS HOTEL BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, 1(1), 20–27.
- Merkouris A, Lanara V. 1999. Ifantopoulos and C. Lemonidou. Patient Satisfaction, a Key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice. *Journal of Nursing Management*. .  
penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan. 2007. Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rustiyanto, Ery. 2010. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Singarimbun dan Effendi. 2005. Metode Penelitian Survey. Indonesia: Pustaka
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.