



Submit: 20-05-2024

Review: 29-05-2024

Accepted: 30-05-2024

Publish: 30-05-2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT UMUM ISLAM MADINAH KASEMBON

Riki Candra Setiawan^{1*}, Petty Arisanti²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Kahuripan Kediri, Jl PB Sudirman No. 25
Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos 64212
Shind_chand97@gmail.com¹, Petty@kahuripan.ac.id²

No. Telp: 0857 3002 1064

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon. Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 80 orang pasien atau konsumen yang menggunakan BPJS pada rawat jalan poliklinik paru dengan minimal kunjungan 3 kali. Metode pengambilan pada penelitian ini adalah menggunakan *Purpose Sampling* yakni pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sample. Untuk pengambilan data yakni menggunakan kuesioner dengan skala likert yang kemudian dibagikan kepada responde. Aplikasi SPSS 27 digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian telah didapatkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Pada hasil uji determinasi (R) sebesar 0,532 atau 53,2%, dimana hal ini menunjukkan bahwasannya variabel dependen (Kepuasan Konsumen) dipengaruhi oleh kualitas pelayan sebesar 53,2% dan sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract: This research was conducted with the aim of seeing how much influence service quality has on consumer satisfaction at the Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon. The samples used in this research were 80 patients or consumers who used BPJS in outpatient pulmonary clinics with a minimum of 3 visits. The sampling method in this research is to use *Purpose Sampling*, namely sampling without giving equal opportunities to all members of the population and setting certain objectives for the sample. To collect data, use a questionnaire with a Likert scale which is then distributed to respondents. The SPSS 27 application was used to analyze data using a simple linear regression analysis method. From the research results, t test results have been obtained which show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon with a significance value of $0.000 < 0.05$. The determination test results (R) are 0.532 or 53.2%, which shows that the dependent variable (Consumer Satisfaction) is influenced by service quality by 53.2% and the remaining 46.8% is influenced by other variables which have not been studied in this research.

Keywords: Service Quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu

pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kementrian Kesehatan RI, 2009).

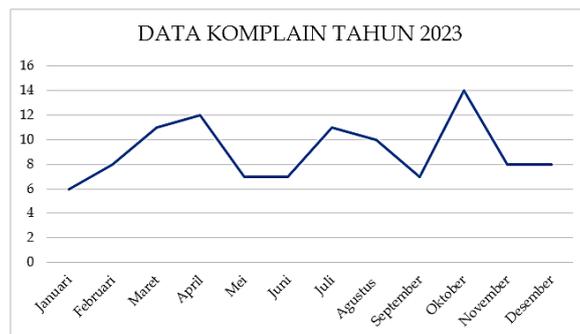
Rumah sakit memiliki peranan yang sangat strategis dalam percepatan peningkatan kesehatan masyarakat. Paradigma baru mengharuskan rumah sakit untuk terus memberikan pelayanan bermutu tinggi atau berkualitas sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pasien, namun harus tetap mengacu pada kode etik profesi serta medis. Pemerintah juga mengatur peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan didalam undang - undang agar dapat mampu mewujudkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih bermutu.

Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Malang yang mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi serta terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan serta pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standart pelayanan minimal rumah sakit. Dengan demikian pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dan secara tidak langsung dapat berhasil memperoleh kepercayaan pasien.

Dalam masa ini persaingan antar rumah sakit semakin ketat, oleh kaerna itu sangat penting memperhatikan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Persaingan disini tidak hanya pada teknologi pemeriksaan kesehatan saja, namun persaingan yang ada saat ini adalah persaingan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu pelayanan rumah sakit dapat tercermin dari pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pengguna jasa rumah sakit.

Namun, dilihat dari data komplain pada tahun 2023 masih terdapat 108 orang komplain terkait sarana dan prasarana serta pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Terdapat komplain pada bulan januari disini terkait sarana dan prasarana mengenai kamar mandi juga keset yang kurang bersih, selain itu mengenai sabun cuci dan handrub yang terkadang belum diisi kembali ketika sudah habis.

Terkait pelayanan rawat jalan terdapat pasien komplain mengenai pelayanan pendaftaran yang lama, hal tersebut dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman yang pada akhirnya dapat menyebabkan kepuasan pasien menjadi rendah selain itu waktu tunggu juga merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Pernyataan tersebut diperkuat pada grafik 1 yang menunjukkan bahwa pelanggan belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.



Sumber: RSUI Madinah Kasembon (2023)

Gambar 1

Data Komplain Tahun 2023

Pada grafik 1 diatas dapat kita lihat bahwasannya komplain tertinggi pada bulan Oktober 2023 yakni mencapai 14 komplain masuk dari para pelanggan Rumah Sakit, komplain tersebut mengenai satu di antaranya adalah pelayanan IGD mengenai pemindahan pasien yang lama, mengenai Fasilitas dan sarpras antara lain adalah kipas angin yang rusak dan harus segera di perbaiki serta ruang tunggu yang kurang nyaman. Apabila hal ini terus berlanjut dan tidak segera ditangani di takutkan akan dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

TINJAUAN LITERATUR

A. Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi sebuah kewajiban melakukan pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan pelanggan (Fabiana Meijon Fadul, 2019). Jika konsumen merasa puas, harapannya konsumen akan selalu berlangganan untuk membeli produk tersebut. Oleh karena itu jumlah permintaan akan selalu meningkat, karena produk yang dihasilkan oleh perusahaan akan selalu diminati oleh konsumen, dan perusahaan manapun akan selalu menginginkannya (Riyani et al., 2021).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, selanjutnya kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2011 dalam Riyani et al., 2021). Disisi lain, kualitas pelayanan merupakan suatu skala yang mengukur bagaimana kecakapan atau kemampuan suatu bisnis jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan klien atau customernya (Adhari, 2021) dalam (Daniati & Suwena, 2023).

Jadi defenisi kualitas pelayanan secara umum adalah kinerja yang diharapkan oleh konsumen dengan cara memuaskan kebutuhan mereka dan permintaan mereka, Serta upaya perusahaan untuk selalu memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen, dan ketepatan penyampaian pelayanan yang digunakan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

B. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2007 dalam Fabiana Meijon Fadul, 2019). 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 gembira. Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Ahmad Afan Zain, 2022). Sedangkan kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Humaira & Antoro, 2024). Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa (Lovelock, 2007 dalam Putri, 2013)

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (J.Supranto, 2006 dalam Suryani, 2018). Jadi dapat dikatakan bahwa apabila kinerja dibawah harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa begitu juga sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, maka pasien akan sangat merasa puas. Jika Pasien yang sudah merasa puas mereka akan selalu setia menggunakan jasa tersebut. Selain, itu Kepuasan pelanggan atau pasien yaitu suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dengan produk yang diberikan sesuai harapan (Arie Sulistyawati, 2015 dalam Sembiring & Sinaga, 2022)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang dan puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan yang di berikan memenuhi harapan. Untuk memenuhi harapan dan untuk memuaskan pengguna jasa, maka di perlukan penilaian terhadap kualitas pelayanan guna menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumen.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dimana teknik ini digunakan untuk meneliti sampel pada sebuah populasi dengan teknik pengumpulan data dari kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui survei dan alat pengumpul data yang digunakan adalah kuisisioner. Rancangan ini merupakan rencana menyeluruh dari penelitian yang mencakup hal-hal yang akan dilakukan peneliti, mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai kepada analisis data. Metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu

pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sample. Selanjutnya karakteristik kriteria populasi yang ditetapkan adalah pasien yang melakukan berobat Rawat Jalan Poli Paru minimal 3 kali. Teknik ananlisis data yang digunakan yakni menggunakan SPSS (Kolom *Correlated Item-Total Correlation*) pada pengujian variabel penelitian dan *Cronbach Alpha* untuk uji reabilitas berdasarkan kuisisioner untuk konsumen atau pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon.

Populasi pada penelitian ini adalah 390 orang, jumlah populasi tersebut diambil pada bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024, dimana jumlah populasi ini diambil dari pasien BPJS rawat jalan pada poliklinik paru, populasi disini merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai dan karakteristik tertentu yang telag di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemuadin di tarik kesimbulannya.

Setelah ditemukan jumlah populasi selanjutnya adalah penentuan sampel, sampel yaitu bagian yang dapat mewakili populasi yang memiliki karakteristik yang sama yang dianggap bisa mewakali populasi (Sugiyono, 2017). Sampel pada penelitian ini ada 80 orang. Dimana sampel pada penelitian menghitung ukuran sampel menggunakan teknik slovin. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sample/ jumlah responden

N = ukuran populasi

e = Prenestase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel 10% dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0.1 (10%) untuk populasi jumlah besar

Nilai e = 0.2 (20%) untuk populasi jumlah kecil

Dari rumus diatas dapat dihasilkan perhitungan sebagai berikut:

$$n = 390 / (1 + 390(0.1)^2)$$

$$n = 390 / 4.9$$

$$n = 79.5 \text{ Responden}$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penilitian yakni 79.5, kemudian di bulatkan menjadi 80 Responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI NORMALITAS

Dengan menggunakan uji normalitas maka kita dapat mengetahui data data yang kita didistribusikan apakah normal atau tidak. Selain itu data yang terdistribusi dengan normal merupakan syarat analisis paramerik seperti korelasi pearson. Dalam penelitian ini Uji *One Sample Komogorov Smirnov* digunakan sebagai uji normalitas, dimana nilai residual dengan signifikasi >0.05 dapat dikatakan data yang kita distribukan adalah normal.

Dari hasil uji normalitas pada tabel 1 dengan menggunakan *One-Sample Kolmogrove-Smirnov Test* sudah dapat disimpulkan bahwasannya data pada

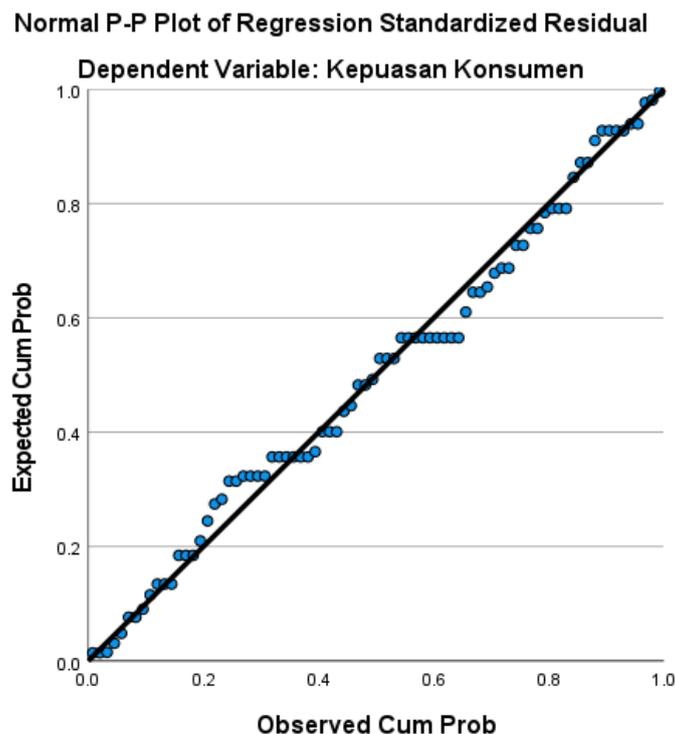
penelitian ini berdistribusi normal, karena kita dapat melihat nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0.200 > 0.05$ pada output SPSS 27. Selain itu uji normalitas juga dapat dilihat dari hasil grafik normal *probability plot* pada gambar 1 dimana grafik ini menunjukkan bagian pola titik - titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, dengan ini dapat disimpulkan bahwa grafik normal *probability plot* menunjukkan pola grafik yang normal. Berikut tabel dan gambar uji normalitas yang menunjukkan hasil yang normal:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas One Sample K-S Test

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		<i>Unstandardized Residual</i>
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16232803
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.076
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

Gambar 1 Hasil Plot Uji Normalitas



Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa tepatkah instrumen atau kesioner yang disusun untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari

variabel. Pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan signifikansi, dimana jika nilai signifikansinya >0.05 maka item dinyatakan tidak valid, namun jika nilai signifikansi <0.05 maka item dinyatakan valid.

1) Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Terdapat 5 indikator dan 80 sampel yang dilakukan uji validitas, adapun hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti yakni sebagai berikut:

Tabel 2 Uji Validitas Indikator Variabel Kulaitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	R. Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Tang 1	0,538	0,00	Valid
	Tang 2	0,628	0,00	Valid
	Reab 1	0,563	0,00	Valid
	Reab 2	0,675	0,00	Valid
	Resp 1	0,649	0,00	Valid
	Resp 2	0,572	0,00	Valid
	Assur 1	0,607	0,00	Valid
	Assur 2	0,583	0,00	Valid
	Emp 1	0,562	0,00	Valid
	Emp 2	0,529	0,00	Valid

Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwasannya untuk nilai signifikansi adalah >0.05 , sehingga kesimpulannya adalah bahwa sampel setiap variabel dinyatakan cukup, sehingga indikator - indikator tersebut adalah valid dan dapat digunakan di pengujian selanjutnya.

2) Uji Validitas terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Terdapat 3 indikator dan 80 sampel yang dilakukan uji validitas, adapun hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti yakni sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Indikator	R. Hitung	Sig	Keterangan
Kepuasan Konsumen	Kh 1	0,615	0,00	Valid
	Kh 2	0,685	0,00	Valid
	Mk 1	0,680	0,00	Valid
	Mk2	0,576	0,00	Valid
	Rkm 1	0,497	0,00	Valid
	Rkm 2	0,517	0,00	Valid

Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

Dilihat dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa untuk nilai signifikansi >0.05 jadi dapat disimpilkan bahwasannya sampel dari variabel dinyatakan cukup dan valid, sehingga indikator tersebut dapat digunakan di pengujian selanjutnya.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila

koefisien alpha diatas 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas yakni sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	koefisien Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,790		Reliabel
2	Kepuasan Konsumen (Y)	0,638	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

PENGUJIAN HIPOTESIS

a. Regresi Linear Sederhana

Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan Regresi Linier Sederhana, dimana analisis ini digunakan karena pada penelitian ini hanya meneliti pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dibawah ini adalah hasil dari analisis regresi linier sedarhana:

Tabel 5 Analisis Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.450	1.143		5.642	.000
	Kualitas Pelayanan	.379	.040	.730	9.422	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer Yang Sudah Diolah (2024)

Dilihat dari tabel tabel 5 diatas hasil dari uji regresi linear sederhana, dapat disimpulkan dengan membuat persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.450 + 0,379X$$

Hasil dari suatu persamaan yang telah di hitung dapat menunjukkan seberapa besar nilai X dimana regresinya dapat diestimasi sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 6.450 menunjukkan nilai pengaruh yang positif pada variabel independen yakni Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat berarti, Apabila variabel Independen (Kualitas Pelayanan) naik dalam satu satuan, maka variabel dependent (Kepuasan Konsumen) akan naik dan konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan RSUI Madinah Kasembon.
- 2) Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai koefisien sebesar 0.379, nilai koefisien ini juga menunjukkan nilai yang positif, sehingga dapat disimpulkan bahwasannya ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0.379 atau 37.9% pada Rawat Jalan Poliklinik Paru RSUI Madinah Kasembon.

b. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0.05$

atau 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat dilihat dari tabel 5 di atas dari hasil uji t, untuk nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai dapat disimpulkan bahwa H_a dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen RSUD Madinah Kasembon. Karena dilihat dari ketentuan pada nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0.05 maka Hipotesis dapat diterima. Hal ini sesuai dengan hasil yang di peroleh dari penelitian ini yakni sebesar $0.000 < 0.005$, serta juga dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 9.422 > t_{tabel} 5.642$. Yang nilai ini juga menentukan bahwa Hipotesis dapat diterima.

c. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel predictor X dan response Y, dilakukan analisis korelasi yang hasilnya dinyatakan oleh suatu bilangan yang dikenal dengan koefisien korelasi. Biasanya analisis regresi sering dilakukan bersama-sama dengan analisis korelasi. Sedangkan koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang berikan oleh sebuah variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi ditunjukkan dengan R^2 dimana hasil dari nilai R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel-variabel bebasnya. Berikut disajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian:

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	0,532	0,526	1,170

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primar Yang Sudah Diolah (2024)

Dari tabel 6 di atas dapat disimpulkan bahwa untuk nilai koefisien korelasi (R) 0.730 dimana dapat diartikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Nilai determinasi (R^2) juga menunjukkan nilai sebesar 0.532 atau 53.2% dimana kepuasan Konsumen di pengaruhi oleh Variabel Kualitas pelayanan, dan sisanya 46.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon

Berdasarkan dari analisis yang dilakukan di atas, dapat diketahui bahwasannya untuk variabel Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Rawat Jalan Poliklinik

Paru RSUI Madinah Kasembon. Telah dijelaskan juga dalam penelitian ini dimana variabel kualitas pelayanan mampu mendorong serta meningkatkan kepuasan konsumen di RSUI Madinah Kasembon. Tingkat Kepuasan Konsumen di RSUI Madinah Kasembon akan dapat mengalami peningkatan yang sangat tinggi ketika kualitas pelayanan di RSUI Madinah terus ditingkatkan dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, selain itu dengan memberikan kebutuhan dan keinginan para konsumen, maka akan dapat tercipta kepuasan konsumen dengan sendirinya, dan setelah konsumen merasa puas dengan jasa ataupun produk yang diberikan, selanjutnya konsumen akan melakukan perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen. Ketika konsumen telah merasa puas, maka selanjutnya konsumen akan bersedia kembali dan akan bercerita ke banyak orang bahwa Perusahaan tersebut bagus dan baik serta bersedia merekomendasikan ke orang lain untuk memakai jasa ataupun produk pada tempat yang sama. Oleh karena itu, mulai dari sekarang perusahaan harus dapat menyadari bahwa kualitas pelayanan sangat penting dan sangat berperan sangat besar dalam mempertahankan usaha didalam persaingan dunia bisnis.

b. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RSUI Madinah Kasembon

Sesuai dengan hasil Koefisien Determinasi yang telah menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.730, bahwasannya ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen, serta nilai (r^2) 0.532 dimana dapat dapat berarti bahwa 53.2% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada pasien Rawat Jalan Poliklinik Paru di RSUI Madinah Kasembon.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka sudah dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon, dengan hasil signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. hal ini dapat disimpulkan bahwasannya Hipotesis yang telah menyatakan untuk Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon, telah diterima. Selain itu, nilai signifikansi juga dapat terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar $9.422 > t_{tabel}$ sebesar 5.642. Dilihat dari hasil penelitian besarnya pengaruh pada variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon, dapat terlihat dari hasil Uji Koefisien korelasi dengan hasil 0.730 dan Uji Koefisien Determinasi dengan perolehan hasil 0.532 atau sama dengan 53.2%. Dimana ada hubungan yang signifikan atau kuat antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen) yang mana nilai R atau nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0.730 dimana nilai ini mendekati angka 1. Serta diperkuat dengan ditujukannya nilai X yang semakin besar maka nilai Y juga akan semakin besar. Pada nilai R^2 terdapat nilai sebesar

0.532 atau 53.2% yang berarti variabel kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat berpengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen RSUI Madinah Kasembon.

SARAN

Dengan diadakannya penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RSUI Madinah Kasembon, maka diharapkan dapat menjadi salah satu acuan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi Rumah Sakit yang mana kedepannya dapat menjadikan RSUI Madinah Kasembon menjadi lebih baik serta berkembang. Sekiranya dan sejatinya kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap pasien atau konsumen selama ini dapat terus ditingkat supaya pasien atau konsumen semakin puas dan percaya terhadap RSUI Madinah Kasembon sebagai sarana Fasilitas Layanan Kesehatan yang bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust. In CV. Penerbit Qiara Media.
- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Arie Sulistyawati, N. (2015). pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4.
- Daniati, R., & Suwena, K. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 27–33. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v11i1.61800>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan*, 22(1), 462–487.
- Humaira, E., & Antoro, E. W. (2024). Analisis Pengaruh Live Chat terhadap Repurchase Intention yang Dimediasi Oleh Trust dan Customer Satisfaction Pada e-Commerce di Indonesia. *Biznesa Economica: Economic and Business Journal (Jebizko)*, 1(1), 19–36. <https://journal.muc-consultindo.com/index.php/jebizko/article/view/2/2>
- J.Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT.Rineka Cipta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Presiden Republik Indonesia*, 1, 41.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Lovelock, C. H. dan L. K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks.
- Putri, K. I. N. S. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap

- Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–838.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. CV. ANDI.