

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNG ULANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN, PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang)

OCTAVIANUS HERYANTO  
HARJONO  
STEFANUS PRIMA NUGROHO

*Management Program*  
STIE-IBEK Bangka Belitung  
Pangkal Pinang, Indonesia  
[e.jurnal@stie-ibek.ac.id](mailto:e.jurnal@stie-ibek.ac.id)

**ABSTRACT** - *The theories used in this research are Management theory, Consumer Satisfaction theory, Service Quality theory, Health Service Concept, and Re-Visit Interest theory. The method used in this study is descriptive with quantitative approach with the intention to find the relationship between independent variables with dependent variable by using statistical formula that examines the relationship of influence Quality of Service and Revisit Interest to Satisfaction of Inpatients. While the statistical formula used to test the hypothesis is Multiple Linear Regression Analysis. The sample in this study amounted to 95 people from the total population of 6186 people.*

*The results of this study show that: (1) there is a significant influence between Quality of Service variable to Patients Satisfaction. This is proved by the value of tcount (3.706) > ttable (2.04841). (2) The results also show that there is a significant influence between the variables of Re-Visit to Patient Satisfaction. This is proved by the value of tcount (2.097) > ttable (2.04841). And (3) The result of the research shows that there is significant influence on the variable of Quality of Service and Interest of Re-Visit to Satisfaction of Inpatients at Bhakti Wara Catholic Hospital which is proved by Fcount (9,224) > Ftabel (3,35).*

**Keywords:** *Quality of Service, Consumer Satisfaction, Management theory, Health Service Concept and Interest of Re-Visit.*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional dan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional di bidang kesehatan.

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam pasal 28 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 selanjutnya disingkat dengan (UUD NRI) dan Undang-undang 36 Tahun 2009 tentang kesehatan selanjutnya disingkat dengan (UUK) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan Pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak

memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduk termasuk untuk masyarakat miskin dan tidak mampu.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta sari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011). Pengalihan program ini meliputi 6 hal yaitu pelaksanaan koordinasi dan simulasi dalam proses pengalihan program Jamkesmas ke dalam BPJS Kesehatan, pelaksanaan sosialisasi jaminan kesehatan nasional, penyelesaian pembayaran terhadap klaim fasilitas pelayanan kesehatan kepada peserta jamkesmas, pendayagunaan verifikator independen jamkesmas menjadi sumber daya manusia yang diperlukan BPJS kesehatan sesuai kualifikasi, pemanfaatan teknologi aplikasi verifikasi klaim dan system pelaporan pelaksanaan jamkesmas ke dalam BPJS kesehatan dan pengalihan data kepesertaan penerima jamkesmas tahun 2013 kedalam BPJS kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran.

Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara sebagai salah satu dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada peserta pengguna BPJS. Jaminan rawat jalan maupun rawat inap mendapatkan obat-obatan yang telah disediakan oleh BPJS dan mendapatkan jaminan untuk pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, rontgen, USG, dan lain-lain. Namun pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan.

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa rumah sakit, baik rawat inap.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas pada perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS. Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan peserta BPJS berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara?
2. Untuk mengetahui apakah minat kunjung ulang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan peserta BPJS dan minat kunjung ulang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara?

## II. LANDASAN TEORI

### Manajemen

Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para organisasi dan pengguna sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick dalam Wijayanti (2008) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai satu tujuan dan membuat sistem ini bermanfaat bagi kemanusiaan.

Menurut Schein (2008) memberi definisi manajemen sebagai profesi, manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional mampu membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapat status mereka karena dapat mencapai standar prestasi kerja tertentu dan profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Terry (2005) membuat pengertian manajemen yaitu suatu proses kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan dan pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan bagaimana cara melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisien serta

efektivitas. Manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut managing dan orang yang melakukannya disebut manajer.

### Kualitas Pelayanan

Dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen.

Menurut Kasmir (2005), pelayanan adalah suatu usaha yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Sedangkan menurut Kotler (2005) menyatakan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak, pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan yang baik merupakan harapan konsumen sebagai bentuk pemenuhan dan pencapaian kepuasan dari kebutuhan yang mereka harapkan, seperti yang dikatakan Alma Buchari (2004) menyatakan konsumen menginginkan pelayanan dengan baik dengan harapan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang konsisten.
2. Sikap personil yang selalu ramah.
3. Kejelasan suara, gambar atau cetakan.
4. Tidak terlalu sering adanya gangguan, kerusakan dan kalau pun ada harus diperbaiki.

Menurut Parasuraman (2002) menyatakan beberapa indikator kualitas pelayanan adalah:

1. Fasilitas Langsung (*Tangible*), yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memnuhi kepuasan pasien, seperti ruangan rawat yang nyaman serta peralatan rumah sakit.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai yang diharapkan seperti, ketepatan waktu dalam pelayanan dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengar dan merespon konsumen dalam upaya memuaskan konsumen. Mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap tidak peduli dan mampu memberikan solusi jika ada masalah.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam upaya mendapatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
5. Empati (*Empathy*), yaitu mampu menunjukkan perhatian yang lebih dan bersifat pribadi, bersikap ramah, peduli, dan memahami konsumen.

### Minat Kunjung Ulang

Menurut Gerungan dalam Djaali (2013) menyebutkan minat merupakan penerarahan perasaan dan menafsirkan untuk sesuatu hal (ada unsur seleksi). Disamping itu, minat merupakan bagian dari ranah afeksi, mulai dari kesadaran sampai pada pilihan nilai. Minat tidak timbul sendirian, ada unsur kebutuhan.

Djaali (2013) menyimpulkan bahwa minat memiliki unsur afeksi, kesadaran sampai pilihan nilai, penerarahan perasaan, seleksi, dan kecenderungan hati.

Menurut Azwar (1996) dalam Mahdani (2009), suatu pelayanan harus mempunyai persyaratan pokok, hal ini dimaksudkan adalah persyaratan pokok itu dapat memberi pengaruh kepada pasien dalam menentukan keputusannya terhadap penggunaan ulang pelayanan kesehatan.

1. Tersedia dan berkesinambungan,
2. Dapat diterima dan wajar
3. Mudah dicapai
4. Terjangkau
5. Bermutu

**Kepuasan Konsumen**

Kotler dalam Lupiyoadi (2006) menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima atau diharapkan.

Sedangkan menurut Mowen dalam Fandy Tjiptono (2005) menyatakan kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaian. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika memenuhi harapan maka pelanggan merasa akan puas.

Menurut Kotler dalam Suwardi (2011) menyatakan indikator kepuasan dapat dilihat dari:

- a. *Re-purchase* (membeli kembali), Dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- b. Menciptakan *World-of-Mouth*, Dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c. Menciptakan Citra Merek, Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk/jasa dari perusahaan pesaing.
- d. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama dengan membeli produk/jasa yang sama.

**BPJS**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk Warga Negara Asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

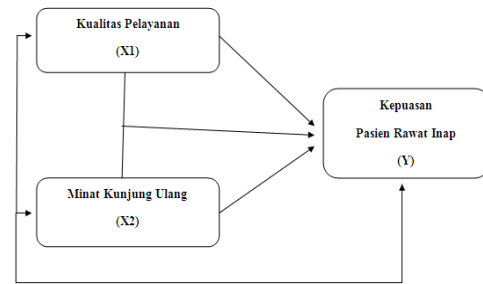
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Hal ini bertujuan agar memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang membayar iurannya dibayarkan oleh pemerintah (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Dalam pasal 5 ayat (2) UU No. 24 Tahun 2011 disebutkan fungsi BPJS adalah sebagai berikut,, menyelenggarakan program jaminan kesehatan serta menyelenggarakan program jaminan kesehatan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pension dan jaminan hari tua.

**Kerangka Berfikir**

Kerangka logika pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dengan menggunakan pendekatan skematis sebagai berikut:

**GAMBAR 1  
KERANGKA BERFIKIR**



Sumber: Diolah Oleh Penulis

**Hipotesis**

Berdasarkan pada rumusan masalah maka penyusun merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub>: Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub>: Tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang..
- H<sub>2</sub>: Adanya pengaruh Minat kunjung ulang terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub>: Tidak adanya pengaruh Minat Kunjung Ulang terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.
- H<sub>3</sub>: Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub>: Tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang terhadap Kepuasan Konsumen pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.

**III. METODOLOGI PENELITIAN**

**Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkal Pinang yang beralamat di Jalan Solihin GP No. 180, Kelurahan Gajah Mada, Kecamatan Rangkui, Kota Pangkalpinang. Waktu penelitian dimulai dari bulan April 2018 sampai dengan Mei 2018

**Metode Penentuan Sample**

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi perhatian pengamatan dan penyedia data. Menurut Sugiyono (2004) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkal Pinang tahun 2017 yang berjumlah 6186.

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah probability sampling, yaitu teknik pengembalian sampel yang digunakan untuk memberikan peluang atau

kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel.

Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mencadarkan populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

3. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder, sumber data terdiri dari data internal dan data eksternal, metode pengumpulan data menggunakan pengamatan (*Obsesvasi*), pertanyaan (*Quesioner*).

**Teknik Analisis Data**

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk menguji kecakupan dan kelayakan data yang digunakan dalam penelitian. Data penelitian tidak bermanfaat apabila instrument yang digunakan untuk mengumpul data penelitian tidak memiliki reliabilitas dan validasi yang tinggi, Sunyoto (2011).

2. Uji Validitas

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel yang mana indikator dinyatakan valid atau sebaliknya, jika r tabel lebih kecil dari pada r hitung maka indikator dinyatakan tidak valid dan sebaliknya, Ghozali (2009). Pengujian validitas ini dibantu dengan program SPSS.

3. Uji Realibilitas

Pengujian relibilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach's Alpha Coefficient* menggunakan bantuan program SPSS. Data diperoleh akan dapat dikatakan reliable apabila nilai Cronboach's Alpha lebih besar atau sumbang 0,60 Sunyoto (2011).

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik data sumbu diagonal dari grafik distribusi normal, Ghozali (2011).

**Analisis Regresi Berganda**

Rumus untuk persamaan regresi linier berganda yang mempunyai variabel bebas adalah:

$$y = a + b_1X_2 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen.

a = Nilai konstanta.

b<sub>1</sub>= koefisien regresi X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub>= koefisien regresi X<sub>2</sub>

X<sub>1</sub>= Kualitas Pelayanan.

X<sub>2</sub>= Minat Kunjung Ulang.

e = Error.

**Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011). Nilai koefisien lebih besar dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik atau kuat (Signifikan), sama dengan 0,5 atau kurang dari 0,5 relatif kurang baik.

**Pengujian Hipotesis**

Uji t (*t-test*) : Digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F (*F-test*): Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat (Y).

**IV. PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Ghozali,(2009). Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Perhitungan validitas dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir (r-hitung) untuk 15 butir instrumen (kuesioner) dengan sampel sebanyak 95 orang (n = 95 orang), dengan α = 0.05 didapat r tabel 0,202 artinya bila r<sub>hitung</sub> < r<sub>tabel</sub>, maka butir instrumen tersebut tidak *valid* dan apabila r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, maka butir instrumen tersebut dapat digunakan (*valid*). Hasil uji validitas disajikan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.

**TABEL 1  
PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN**

Nomor Kuesioner	R Hitung	RTabel	Keterangan
1	0,657	0,202	Valid
2	0,775	0,202	Valid
3	0,712	0,202	Valid
4	0,657	0,202	Valid
5	0,777	0,202	Valid
6	0,713	0,202	Valid
7	0,809	0,202	Valid
8	0,772	0,202	Valid
9	0,823	0,202	Valid
10	0,857	0,202	Valid
11	0,732	0,202	Valid
12	0,817	0,202	Valid
13	0,752	0,202	Valid
14	0,713	0,202	Valid
15	0,765	0,202	Valid

Sumber: Data Olahan

2. Minat Kunjung Ulang (X<sub>2</sub>)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Minat Kunjung Ulang dapat dilihat pada tabel 2.

**TABEL 2**  
**PENGUJIAN VALIDITAS MINAT KUNJUNG ULANG**

Nomor Kuesioner	R Hitung	RTabel	Keterangan
1	0,761	0,202	Valid
2	0,809	0,202	Valid
3	0,803	0,202	Valid
4	0,596	0,202	Valid
5	0,785	0,202	Valid
6	0,806	0,202	Valid
7	0,810	0,202	Valid
8	0,871	0,202	Valid
9	0,846	0,202	Valid
10	0,854	0,202	Valid
11	0,867	0,202	Valid
12	0,820	0,202	Valid
13	0,841	0,202	Valid
14	0,842	0,202	Valid
15	0,842	0,202	Valid

Sumber: Data Olahan

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada tabel 3.

**TABEL 3**  
**PENGUJIAN VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN**

Nomor Kuesioner	R Hitung	rTabel	Keterangan
1	0,714	0,202	Valid
2	0,824	0,202	Valid
3	0,847	0,202	Valid
4	0,791	0,202	Valid
5	0,885	0,202	Valid
6	0,885	0,202	Valid
7	0,698	0,202	Valid
8	0,698	0,202	Valid
9	0,430	0,202	Valid
10	0,753	0,202	Valid
11	0,766	0,202	Valid
12	0,765	0,202	Valid

Sumber: Data Olahan

**Uji Realibilitas**

Uji Realibilitas dilakukan untuk melihat konsistensi suatu pengukuran dari suatu variabel. Suatu pengukur dapat dikatakan dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Imam Ghazali:2011).

Melalui perhitungan dengan bantuan komputer diperoleh nilai Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

**TABEL 4**  
**NILAI CRONBACH ALPHA DARI TIAP VARIABEL**

No.	VARIABEL	Koefisien Reliabilitas (Alpha)
1.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,957
2.	Minat Kunjung Ulang (X <sub>2</sub> )	0,969
3.	Kepuasan Pasien (Y)	0,944

Sumber: Data Olahan

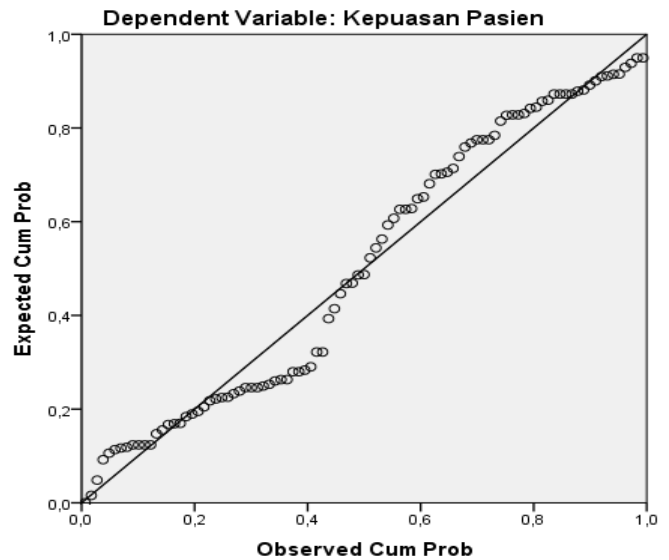
Suatu kuesioner, dapat dilakukan reliable atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dari tabel 7 di atas, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2007).

**GAMBAR I**  
**UJI NORMALITAS VARIABEL DEPENDEN**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tampilan output chart di atas dapat dilihat grafik plot. Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang meleceng ke kanan yang artinya adalah data berdistribusi normal. Selanjutnya, pada gambar terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Dengan dibantu dengan SPSS dalam proses perhitungan regresi linier berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diperoleh hasil pengujian pada tabel.

**TABEL 5**  
**PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGADA**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standar dized Coefficients	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
1 (Constant)	60,989	6,866		8,883	0,000
Kualitas Pelayanan	0,206	0,085	0,074	3,706	0,001
Minat Kunjung Ulang	0,175	0,084	0,219	2,097	0,039

Sumber: Data Olahan

Dari tabel koefisien tersebut di atas, maka nilai persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 60,989 + 0,206 X_1 + 0,175X_2$$

(0,000) (0,001) (0,039)

Angka-angka yang terdapat di dalam kurung merupakan besarnya nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas dimana koefisien regresi <  $\alpha$  (0,05) berarti berpengaruh signifikan. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Minat Kunjung Ulang ( $X_2$ ) nilainya adalah positif, yang menjelaskan bahwa hubungan tersebut searah dengan Kepuasan Pasien (Y), apabila variabel-variabel bebas tersebut mengalami kenaikan, maka nilai variabel terikat juga akan mengalami kenaikan atau sebaliknya.

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

**TABEL 6**  
**KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**  
**MODEL Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,821 <sup>a</sup>	0,674	0,670	5,230	2,119

a. Predictors: (Constant), Minat Kunjung Ulang, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas diperoleh koefisien determinasi (*r-square*) sebesar 0,674. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa 67,4% variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang secara bersama-sama, sisanya 32,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Pengujian hipotesis**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Ulang pasien rawat inap, digunakan:

1. Uji t (t-Test)
  - b. Uji t untuk  $b_1$
  - c. Uji t untuk  $b_2$
  - d. Uji f

Adapun uji masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Uji t untuk  $b_1$

Uji t untuk  $b_1$  dilakukan untuk menguji hipotesis pertama, yaitu:

Ho : diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

H<sub>1</sub> : diduga terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

Kriteria keputusannya:

1. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka Ho diterima yang berarti tidak ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y.
2. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ho ditolak yang berarti ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y.
3. Taraf signifikansi = 5%
4. Derajat bebas dengan rumus  $df = n - k$ , dimana n adalah banyaknya sampel dan k adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat).

**TABEL 7**  
**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	60,989	6,866		8,883	,000
Kualitas Pelayanan	,206	,085	,074	3,706	,001

Sumber: Data Olahan

Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,706 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas 28 pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 2,04841. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (3,706) >  $t_{tabel}$  (2,04841), sehingga jelas Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,05. Dengan demikian keputusannya jelas Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

- b. Uji t untuk  $b_2$

Uji t untuk  $b_2$  dilakukan untuk menguji hipotesis pertama, yaitu:

Ho : diduga tidak terdapat pengaruh Minat Kunjung Ulang terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

H<sub>1</sub> : diduga terdapat pengaruh Minat Kunjung Ulang terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

**TABEL 8**  
**VARIABEL MINAT KUNJUNG ULANG**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	60,989	6,866		8,883	,000
Minat Kunjung Ulang	,175	,084	,219	2,097	,039

Sumber: Data Olahan

Hasil Coefficient melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan t<sub>tabel</sub> yaitu dengan a=0,05 dan n=jumlah sampel (95), dengan rumus df = n-k dimana n adalah sampel sedangkan k adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat), maka didapat t<sub>tabel</sub> sebesar 2,097. Dengan demikian maka diperoleh t<sub>hitung</sub> sebesar 2,097 sedangkan t<sub>tabel</sub> dengan derajat bebas 28 pada α (0,05) sebesar 2,04841. Dengan demikian t<sub>hitung</sub> (2,097) > t<sub>tabel</sub> (2,04841), sehingga jelas Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,039.

Hal ini menunjukkan bahwa Minat Kunjung Ulang berpengaruh terhadap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara Pangkalpinang.

c. Uji f

Uji F dilakukan untuk menguji ketiga hipotesa, yaitu:

Ho : diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

H<sub>1</sub> : diduga terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima atau dengan membandingkan F-hitung > F-tabel maka keputusannya Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

**TABEL 9**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	81,662	2	40,831	9,224	,000 <sup>b</sup>
Residual	2516,338	92	27,352		
Total	2598,000	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Minat Kunjung Ulang, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan data dari tabel ini hasil perhitungan uji f, dapat dilihat bahwa f<sub>hitung</sub> sebesar 9,224 dan kemudian dibandingkan dengan f<sub>tabel</sub>. Rumus nya mencari f<sub>tabel</sub> yaitu df1 = k-1 dan df2 = n - k , dimana n adalah banyaknya sampel dan k adalah jumlah variabel independen dan dependen. Jadi nilai f<sub>tabel</sub> adalah 3,35. Taraf signifikansi adalah 0.05. Dengan membandingkan f<sub>hitung</sub> dan f<sub>tabel</sub> maka didapat f<sub>hitung</sub> (9,224) lebih besar dari f<sub>tabel</sub> (3,35), dan nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara.

**V. PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dalam bab ini ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara dengan hasil nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 3,706 sedangkan t<sub>tabel</sub> dengan derajat bebas 28 pada α 0,05 sebesar 2,04841. Dengan demikian t<sub>hitung</sub> 3,706 > t<sub>tabel</sub> 2,04841.
- Secara parsial Minat Kunjung Ulang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara dengan hasil nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 2,097 sedangkan t<sub>tabel</sub> dengan derajat bebas 28 pada α 0,05 sebesar 2,04841. Dengan demikian t<sub>hitung</sub> 2,097 > t<sub>tabel</sub> 2,04841.
- Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Minat Kunjung Ulang berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara dengan hasil F<sub>hitung</sub> 9,224 sedangkan 3,35. Dengan kata lain F<sub>hitung</sub> 9,224 > F<sub>tabel</sub> 3,35.

**Saran**

- Dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin memberikan masukan agar Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Katolik Bhakti Wara dapat berjalan dengan baik. Kualitas Pelayanan adalah indikator yang berpengaruh dimana Fasilitas Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), menjadi faktor utama yang mendukung jasa pelayanan yang diberikan agar Minat Kunjung Ulang dan Kepuasan Pasien memiliki hasil yang baik.
- Pihak rumah sakit harus tetap menjaga Minat Kunjung Ulang karena variabel pada penelitian menunjukkan hasil yang baik.
- Untuk para peneliti yang akan melakukan penelitian berikutnya diharapkan dapat mencari referensi lain untuk lebih menambah variasi pada variabel dan indikator-indikator variabel yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya agar dapat ditambahkan dalam penelitian berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- 1] Buchari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung:2004
- 2] Djaali, *Psikologi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta:2013
- 3] George,R.Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*. PT.Bumi. Jakarta:2003
- 4] Ghozali, Imam, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang:2011
- 5] Kasmir, *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta:2005
- 6] Kotler,Philip, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Ikrar Mardiri Abadi. Jakarta:2003
- 7] Kotler,Philip, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta:2008
- 8] Kotler,Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13. Erlangga.Jakarta:2009
- 9] Lupiyoadi,Rahmat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba.Jakarta:2006
- 10] Lupiyoadi,Rahmat, *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta:2004
- 11] Parasuraman, Et, al., (2002), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- 12] Sunyoto, Drs. Danang, SH.,SE.MM, *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. PT.Buku Seru. Yogyakarta:2013
- 13] Sunyoto, Danang, *Praktis SPSS untuk Kasus*. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta:2011
- 14] Sunyoto, Danang, *Analisa Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan Pertama CAPS. Jakarta:2011
- 15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Alfabeta Bandung:2007
- 16] Tjiptono,Fandy, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta:2008
- 17] Terry, George, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta:2005