

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT UMUM FIKRI MEDIKA KARAWANG**

**Rustomo<sup>1</sup>, Junengsih<sup>2</sup>, Juli Yuliani<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STIE Pertiwi Bekasi, Jawa Barat - Indonesia

<sup>1</sup>rustomo@pertiwi.ac.id, <sup>2</sup>junengsih@pertiwi.ac.id, <sup>3</sup>julijuliani@pertiwi.ac.id

### **ABSTRACT**

*The Covid-19 pandemic period of the various risks that will be borne by the provision of health services is of particular concern to the public and the government. The people of Karawang Regency and its surroundings will focus on the management of these services. So this study aims to analyze directly the quality of service and how much attractiveness the patients have in order to continue to choose RSU Fikri Medika Karawang permanently for medical services for themselves and their families with perceived service satisfaction. The results of the distribution of the questionnaire to the respondents through the google questionnaire with the number of samples set at 100 respondents using the non-probability sampling quota technique. All questionnaires returned properly. The results of data analysis showed that the average patient who visited RSU Fikri Medika Karawang was young and female. Data processing with SPSS Version 24 showed that all data were valid and had a very good value for the consistency/consistency of the research instrument. Each variable of service quality and patient attractiveness has a strong impact on customer satisfaction, and has a strong contribution from the independent variable to the highly significant dependent variable. All alternative hypothesis tests accepted and rejected the Ho hypothesis in the significant test and the simultaneous test.*

**Keywords:** Service Quality, Attraction, Customer Satisfaction, Covid-19, Hospital

### **PENDAHULUAN**

Pandemic global Covid-19 di Indonesia berdampak berbagai sektor publik, demikian pada sektor kesehatan. Diraskan juga pada Kabupaten Karawang Jawa Barat dengan jumlah penduduk 2.361.019 jiwa, luas 1.652 km<sup>2</sup> dan jumlah Rumah Sakit Umum rujukkan 22 unit sumber (MediaWiki, 2021). Kementerian Kesehatan RI, menghimbau dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai pandemic global dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia, pencegahan penularan kepada Dokter dan Tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Bentuk respon cepat yang dilakukan Kemenkes disampaikan melalui Surat Nomor: YR.03.03/III/III8/2020 yang ditujukan langsung kepada seluruh Kadinkes Provinsi,

Kabupaten/Kota, dan direktur utama/direktur/kepala rumah sakit seluruh Indonesia baik negeri maupun swasta:

1. Rumah Sakit memberikan pelayanan pada pasien Covid-19 dan melengkapi semua kelengkapan penanganan kasus Covid-19 serta alat pelindung diri (APD). Hal ini berlaku bagi semua petugas Kesehatan sesuai kriteria masing-masing ruang pelayanan/risiko pelayanan.
2. Rumah sakit menunda pelayanan elektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang bersifat gawat darurat dan membutuhkan perawatan segera untuk penyakit-penyakit selain Covid-19.
3. Mengembangkan pelayanan jarak jauh (*telemedicine*) atau aplikasi *online* lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien yang memerlukan.
4. Dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain yang berusia di atas 60 tahun dan memiliki penyakit penyerta, dianjurkan untuk bekerja di rumah dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi (*telemedicine*).
5. Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/Kota melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan rumah sakit agar berjalan sesuai dengan kondisi masing-masing.

Standar pelayanan yang berkualitas terjaminnya kepuasan pasien pada RSUD. Fikri Medika Karawang sebagai salah satu rumah sakit rujukan perawatan Covid-19 untuk meningkatkan kunjungan pasien baik rawat Inap maupun rawat jalan, Jacobalis, S. dalam (Nova, 2010), kepuasan pasien menurut Kotler dan Keller (Philip Kotler, Kevin Lane Keller, 2009) adalah, “Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”. Fenomena kualitas pelayanan RSUD. Fikri Medika Karawang menekankan serta mensosialisasikan makna 5S (senyum, sapa, salam dan, sopan, serta santun) sebagai sarana meminimalisasi komplain dari pelanggan di masa pandemic Covid-19.

Konfirmasi tahun 2020 terpapar corona di Kabupaten Karawang 43.908 orang dengan dinyatakan sembuh 41.696 orang, dinyatakan meninggal 1.868 orang dan karantina mandiri 285 orang serta di rawat 59. Maka dengan minimalnya seluruh rumah sakit di Kabupaten Karawang perlu adanya sosialisasi pelayanan yang baik agar para pasien tidak ketakutan untuk berkunjung ke rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan dan daya tarik pasien rawat inap terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD Fikri Medika Kawarang.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan terutama untuk rumah sakit swasta dalam persaingan, Wyckof dalam Tjiptono (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut, “Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas dapat diartikan sebagai pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan konsumen, jadi dengan kata lain memberikan pelayanan berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan konsumen. Parasuraman, et al. dalam Tjiptono (2015).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personi, dan bahan-bahan komunikasi.
2. Reliabilitas (*Reliability*). Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kesiapan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
4. Kompetensi (*Competence*). Penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kesopanan (*Courtesy*). Sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan (seperti resepsionis, teller, operator telepon, dan lain-lain).
6. Kredibilitas (*Credibility*). Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup identitas perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik contact personel, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Keamanan (*Security*) Bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
8. Akses (*Access*). Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

9. Komunikasi (*Communication*). Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.
10. Kemampuan memahami pelanggan (*Understanding*). Artinya berusaha untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

### **Daya Tarik Rawat Inap**

Setelah menyatakan diri sebagai rumah sakit rujukan Covid-19, RSUD. Fikri Medika Karawang dapat melengkapi sarana dan prasarana yang di perlukan sebagai pendukung perawatan pasien baik yang terpapar corona maupun penyakit lainnya. Setiadi, 2003 dalam penelitian (Karnila Ali, 2018), daya tarik terhadap produk berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu layanan dan produk. Konsumen atau pelanggan yang memiliki citra yang positif terhadap suatu produk, lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian. Menurut Ferdinand, (2002) dalam jurnal (Sugiarto, 2014) terdapat empat indikator dalam identifikasi:

1. Minat Transaksional, merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan pembelian produk;
2. Minat Referensial, merupakan kecenderungan seseorang untuk merefensikan produk yang telah dibelinya kepada orang lain;
3. Minat Preferensial, merupakan minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsi;
4. Minat Eksploratif, merupakan minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinyadan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk yang ditanganinya.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan konsumen sentral dalam manajemen dan bisnis pada suatu organisasi profit. Jaminan kepuasan yang di dapatkan oleh seorang konsumen kekuatan khusus yang dikembangkan oleh manajemen pemasaran. Menurut Kotler, et al (2009), “Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”. Menurut Tjiptono (2015), kombinasi tujuh elemen utama kepuasan konsumen:

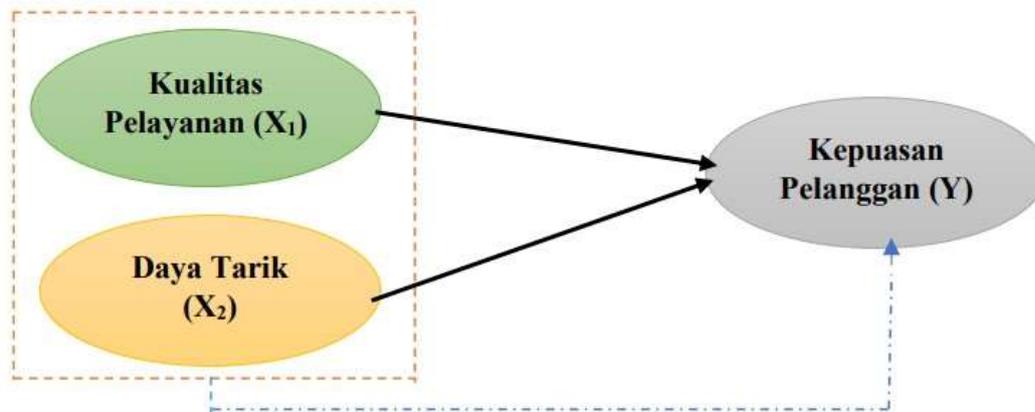
1. Barang dan Jasa Berkualitas, perusahaan yang ingin menerapkan program Kepuasan Pasien harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima.
2. *Relationship Marketing*, kunci pokok dalam setiap program promosi Kepuasan adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan Kepuasan Pasien.
3. Program Promosi Kepuasan, program promosi kepuasan banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam 'penghargaan' khusus kepada pelanggan kelas kakap atau pelanggan rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan.
4. Fokus pada Pelanggan Terbaik (*Best Customers*), pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk heavy users. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan, dan relatif tidak sensitif terhadap harga.
5. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif, penanganan komplain terkait erat dengan Kualitas Produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan complain,
6. *Unconditional Guarantees*, dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program Kepuasan Pasien. Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan dapat mereka terima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi risiko pembelian oleh pelanggan, memberikan sinyal mengenai Kualitas Produk, dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk/jasa yang diberikan.
7. Program *Pay-for-Performance*, program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Penelitian Rahardi Fitra Nova berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang

diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat gap atas tingkat kepuasan kelompok sedang. Analisis regresi disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta, menunjukkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, (Nova, 2010). Selanjutnya penelitian Okky Erviana berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal baik secara parsial maupun simultan. Saran dari penelitian ini antara lain, dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang. RSUD Dr. Soewondo Kendal hendaknya menambah jumlah ruang rawat inap yang masih kurang dan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada perawatperawat rumah sakit. Dari aspek indikator kemampuan, RSUD Dr. Soewondo Kendal harus menyikapi dengan mengadakan ataupun menambah beberapa alat medis yang belum ada seperti alat cuci darah, alat cek darah dan cadangan darah (Erviana, 2013). Pada penelitian Gogi Kurniawan jurnal Pengaruh daya tarik produk dan merek terhadap minat beli konsumen kopi nescafe di Surabaya, Penelitian ini menggunakan sampel pembeli dan peminum kopi Nescafe di wilayah Kota Surabaya dengan responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Teknik analisis yang digunakan *Struktural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian dapat disimpulkan daya tarik produk berpengaruh pada minat beli, menunjukkan bahwa produk memiliki daya tarik yang lebih unggul mampu menumbuhkan minat konsumen untuk melakukan pembelian atas produk tersebut. Merek berpengaruh terhadap minat beli, hal ini menunjukkan bahwa merek yang memiliki keandalan membuat konsumen mereferensikan produk yang telah di belinya kepada orang lain dan dapat menimbulkan keinginan untuk membeli (Kurniawan, 2015)

### **Kerangka Pemikiran**

Organisasi berhasil memasarkan jasa kepada pelanggan dengan pelayanan yang memuaskan, berdasarkan pendapat di atas dapat di gambarkan kerangka penelitian.



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

Dugaan sementara dapat ditarik dalam hipotesis:

H1 Kualitas pelayanan, berdampak terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada RSUD. Fikri Medika Karawang.

H2 Daya tarik sebagai rumah sakit rujukan berdampak terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada RSUD. Fikri Medika Karawang.

H3 Kualitas pelayanan dan daya tarik sebagai rumah sakit rujukan berdampak terhadap kepuasan pelanggan rawat inap pada RSUD. Fikri Medika Karawang.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2015). Selanjutnya sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2018). Populasi dari objek penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD. Fikri Medika Karawang yang jumlahnya tak terhingga maka peneliti wajib menetapkan jumlah sampel tertentu sebagai target dalam memenuhi syarat untuk mewakili populasi yang ada dengan teknik *nonprobability sampling* sampling kuota. Sampling kuota didefinisikan sebagai berikut, "Sampling kuota adalah teknik sampling yang mendasarkan diri pada jumlah yang sudah tentukan tanpa menghiraukan dari masa asal subyek tersebut (asal masih dalam populasi)" (Arikunto, 2014). Maka penulis menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien.

## Pengukuran dan Definisi Operasional

Pengumpulan data adalah catatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangketerangan tau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang menunjang atau mendukung penelitian adalah data primer data-data yang dikumpulkan dan diolah oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian yang diteliti, data diperoleh dari responden dengan membagikan kuesioner teknik menggunakan *google kuesioner*, (Sugiono, 2015). Di mana kuesioner dengan skala likert diberi skor 1-5 sebagai berikut: mulai dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Data sekunder terdiri dari dokumentasi dan kepustakaan yang di dapat dari RSUD. Fikri Medika Karawang dan jurnal terdahulu.

Definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan, mengukur seberapa bagus tingkat layanan mampu memfasilitasi ekspektasi pelanggan, dengan dukungan bukti fisik (*tangibles*), reliabel, daya tanggap (*responsiveness*), kepemilikan kompetensi (*competence*), sopan (*courtesy*), kredibilitas tinggi (*credibility*), keamanan yang tinggi (*security*), mampu berkomunikasi dengan baik (*communication*), dan paham atas pelanggan (*understanding*) (Tjiptono, 2015).
2. Daya tarik, terhadap produk berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu layanan dan produk. Konsumen atau pelanggan yang memiliki citra yang positif terhadap suatu produk, lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian, Setiadi dalam penelitian (Ali, 2018).
3. Kepuasan pelanggan, mengukur keinginan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan harapan, dengan mengkombinasi barang dan jasa berkualitas, *relationship marketing*, menjalin relasi melalui promosi, fokus pelanggan terbaik (*best customers*), efektif dalam penanganan complain, berani memberikan garansi (*unconditional guarantees*), dan dukungan sumber daya manusia (Tjiptono, 2015).

## Metode Analisis Data

Metode analisis data kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang

telah diajukan, (Sugiono, 2015). Data di analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 24 dalam rangka menguji kualitas data, pengujian model dan pembuktian dari hipotesis.

### **Uji Instrumen, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik**

Uji Instrumen kuesioner diperlukan untuk memastikan bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel penelitian dengan baik.

Sebuah penulisan kuantitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket, maka melakukan uji validitas adalah suatu keharusan. Bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen (kuisisioner) tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur. Reliabilitas mempunyai berbagai makna antara lain kepercayaan, keteladanan, keajegan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya, (Sugiono, 2015).

Merupakan prasyarat sebelum pengujian regresi ini dilakukan setelah data terkumpulkan, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang bertujuan untuk memberikan keyakinan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki keakuratan estimasi, tidak bias dan konsisten (BLUE) *Best Linier Unbiased Estimator*. Model regresi harus memenuhi asumsi klasik yaitu normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

### **Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak atas kualitas pelayanan dan daya tarik pasien terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat diramalkan.  $Y = a + \beta_1.X1 + \beta_2.X2 + \beta_3.X3 + e$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Daya Tarik Pasien

e = Error

$\beta_1$ .  $\beta_2$ .  $\beta_3$  = Koefisien regresi

## **Pengujian Hipotesis**

- a. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen, Analisis uji t selanjutnya dapat dilihat dari tabel "Coefficient"
- b. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, selanjutnya analisisnya dari output SPSS versi 24 dapat dilihat dari tabel "Anova".

## **Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Santoso, 2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Objek Penelitian**

Objek yang menjadi penelitian oleh penulis adalah RSUD. Fikri Medika yang beralamat di Jl. Raya Kosambi – Telagasari KM3, Kec. Klari, Kab. Karawang. Perjalanan organisasi dengan dukungan visi dan misi sebagai landasan menjalankan roda bisnisnya "Kesehatan anda prioritas utama layanan kami"

### **Data Responden**

Hasil sebaran kuesioner atas data responden dari 100 responden yang dikembalikan melalui *google kuesioner* yang telah di verifikasi dan memenuhi persyaratan sebagai data primer terdiri dari jenis kelamin, usia, jumlah kunjungan dan jenis pekerjaan.

**Tabel 1**  
**Data Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Jenis Kunjungan		Prosentase	
			Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan
Laki - Laki	39	0.39	28	11	71.79	28.21
Perempuan	61	0.61	55	6	90.16	9.84
Usia	Jumlah	Prosentase	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan
Kurang 20 tahun	1	0.01	1	0	100.00	0.00
20 - 30 tahun	54	0.54	45	9	83.33	16.67
31 - 40 tahun	25	0.25	12	13	48.00	52.00
41 - 50 tahun	16	0.16	12	4	75.00	25.00
Lebih 50 tahun	4	0.04	4	0	100.00	0.00
Kunjungan	Jumlah	Prosentase	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan
Satu kali	13	0.13	8	5	61.54	38.46
Dua Kali	13	0.13	10	3	76.92	23.08
Tiga Kali	14	0.14	6	8	42.86	57.14
Lebih Tiga Kali	60	0.6	44	16	73.33	26.67
Pekerjan	Jumlah	Prosentase	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan
PNS	4	0.04	4	0	100.00	0.00
Karyawan Perusahaan	46	0.46	32	14	69.57	30.43
Petani-Pedangan	50	0.5	41	9	82.00	18.00

*Sumber: data hasil sebaran kuesioner*

Pada masa pandemic Covid-19 dari tahun 2019 – 2021 pengambilan sampel dengan menetapkan *quota sampling* sebanyak 100 responden, kaum hawa 61 pengunjung 90.16% harus dirawat inap dengan asumsi pada usai 20 – 30 tahun 54 pengunjung 83,33% harus di rawat inap dan lebih dari tiga kali di rawat inap.

## Uji Kualitas Data

**Tabel 2**  
**Uji Validitas dan Reliabelitas**

Uji Validitas													Uji Reliabelitas	
No Pert	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Alpha-Cronbach	Status
R tabel	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197	0.197		
Kualitas Pelayanan (X1)														
R hitung	0.757	0.772	0.832	0.657	0.838	0.800	0.774	0.877	0.864	0.755	0.742	0.563	0,937	Reliabel
Status	Valid													
Daya Tarik Pasien (X2)														
R hitung	0.768	0.705	0.623	0.620	0.704	0.724	0.671	0.641	0.592	0.403	0.499	0.632	0,861	Reliabel
Status	Valid													
Kepuasan Pelanggan (Y)														
R hitung	0.562	0.885	0.900	0.856	0.845	0.378	0.270	0.736	0.814	0.840	0.514	0.814	0,911	Reliabel
Status	Valid													

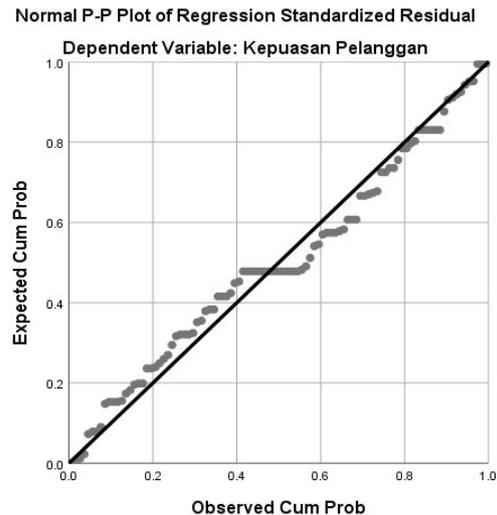
Sumber: Olah data SPSS versi 24

Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom skor total dan baris *pearson correlation*  $> 0,197$ , dengan memperhatikan nilai  $n = 100$ , nilai  $df = n - 2 = 98$ ; serta melihat nilai  $\alpha = 0,05$ , (V. Wiratna Sujarweni, 2014). Uji kualitas yang tak tergoyahkan digunakan untuk mengukur seberapa andal suatu instrumen digunakan dalam penelitian. Pengujian ini menggunakan koefisien alpha Cronbach. Instrumen dikatakan *realibel (feasible)* jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0.6 dan dianggap bermasalah jika *Cronbach's alpha*.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Uji Normalitas menggunakan grafik P-P Plot. Uji model regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam penelitian variabel pecandu berdistribusi normal dengan konsekuensi SPSS versi 24, (Sujarweni, 2014)



Sumber: SPSS versi 24

**Gambar 2**  
**Uji Normalitas**

Gambar 2 tersebut di atas menunjukkan tampilan bahwa grafik plot normal memperhatikan adanya sebaran data titik-titik yang menyebar, dan searah dengan garis, diagonal sehingga model regresi ini dapat disimpulkan: memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Pada pengujian ini menggunakan nilai toleransi dan inflasi varian (VIF). Diharapkan pada nilai toleransi tidak di bawah nilai 0.10, sedangkan nilai inflasi varian (VIF) tidak melebihi nilai 10.

**Tabel 3**  
**Uji Multikolinearitas**

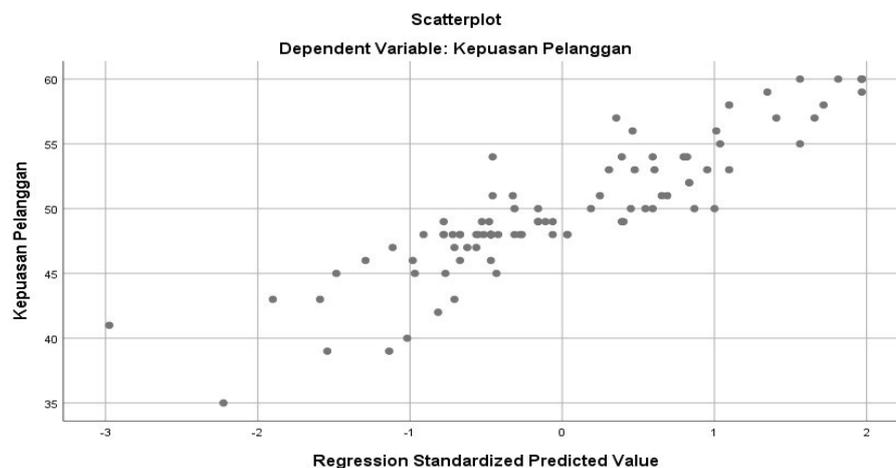
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.827	2.261		
	Daya Tarik Pasien	.716	.074	.357	2.800
	Kualitas Pelayanan	.221	.067	.357	2.800

Sumber: SPSS Versi 24

Nilai toleransi dari hasil perhitungan pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel independent yang diteliti tidak satu pun yang memiliki nilai toleransi di bawah 0.10 dan nilai inflasi varians (VIF) memperlihatkan nilai di bawah 10. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa diantara variabel independen dalam model penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastistas

Pengujian ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya “uji heteroskedastistas” penelitian ini menggunakan grafik scatterplot.



Sumber: SPSS Versi 24

**Gambar 3**  
**Uji Heteroskedastistas**

Grafik Scatterplot pada gambar 3 di atas menunjukkan bahwa sebaran semua data berada di atas dan bagian bawah nilai 0 yang berada pada sumbu Y, hal ini memperhatikan bahwa pengujian memenuhi persyaratan uji asumsi klasik dan mengidentifikasi tidak terjadi heteroskedastistas.

### Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis untuk mengetahui hubungan dan dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat dalam uji hipotesis dalam regresi berganda dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4**  
**Korelasi**

Deskripsi		Kepuasan Pelanggan	Daya Tarik Pasien	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.894	.802
	Daya Tarik Pasien	.894	1.000	.802
	Kualitas Pelayanan	.802	.802	1.000

*Sumber: Data SPSS versi 24*

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.802 dan variabel daya tarik pasien terhadap variabel kepuasan pelanggan 0.894 sangat kuat, sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (Sugiono, 2018).

**Tabel 5**  
**Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.827	2.261		1.250	.214
	Daya Tarik Pasien	.716	.074	.702	9.709	.000
	Kualitas Pelayanan	.221	.067	.239	3.304	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Data SPSS versi 24*

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa regresi berganda untuk mengetahui dampak atau pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat di rumuskan:  $Y = a + bX_1 + bX_2$  di mana (a) constant = 2.827, ( $bX_1$ ) kualitas pelayanan = 0.716, serta ( $bX_2$ ) daya tarik pasien = 0.221 maka persamaannya adalah:  $Y = 2.827 + 0.716X_1 + 0.221X_2$  dengan ketentuan:

- Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap (Y) Kepuasan pelanggan, bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0.716 satuan.

- b. Daya tarik pasien ( $X_2$ ) terhadap (Y) Kepuasan pelanggan, bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0.221 satuan.

### Uji t

Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka diartikan menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Analisis uji t juga dilihat dari tabel coefficient.

**Tabel 6**  
**Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		1.250	.214
	Daya Tarik Pasien	.702	9.709	.000
	Kualitas Pelayanan	.239	3.304	.001

*Sumber: Data SPSS versi 24*

Dari hasil perhitungan pada tabel 6 maka dapat di jelaskan sebagai berikut:  
Hasil statistik uji hipotesis untuk perhitungan variabel ( $X_1$ ) kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3.304 dengan tingkat kepercayaan 0.05 dan nilai perhitungan dari t tabel dengan  $df = n-k-1 = 100-3-1 = 96$  diperoleh nilai tabel sebesar 1,984, dimana secara statistic nilai t hitung 3.304 lebih besar dari nilai t tabel 1.984, maka hal ini menandakan bahwa  $H_1$  diterima dan kualitas pelayanan memberikan dampak/pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hasil olah data SPSS versi 24 bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan sebesar 0.001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai tingkat kepercayaan sebesar 0.05, keputusan hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki berdampak yang sangat signifikan. Selanjutnya hasil statistik uji hipotesis untuk perhitungan variabel ( $X_2$ ) daya tarik pasien memperoleh nilai t hitung sebesar 9.709 dengan tingkat kepercayaan 0.05 dan nilai perhitungan dari t tabel dengan  $df = n-k-1 =$

$100-3-1 = 96$  diperoleh nilai tabel sebesar 1,984, dimana secara statistik nilai t hitung 9.709 lebih besar dari nilai t tabel 1.984, maka hal ini menandakan bahwa H2 diterima dan daya tarik pasien memberikan dampak/pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hasil olah data SPSS versi 24 bahwa variabel daya tarik pasien memiliki tingkat signifikan sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai tingkat kepercayaan sebesar 0.05, keputusan hasil ini menunjukkan bahwa daya tarik pasien (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki berdampak yang sangat signifikan.

### Uji F

Bertujuan mencari apakah variabel independen ( $X_1, X_2$ ) secara bersama–sama (stimultan) berdampak/mempengaruhi variabel dependen (Y).

**Tabel 7**  
**Anova**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2106.753	2	1053.377	219.267	.000 <sup>b</sup>
	Residual	465.997	97	4.804		
	Total	2572.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Pasien

*Sumber: Data SPSS versi 24*

Tabel 7 di atas diketahui nilai regression pada tabel ANOVA sig. = 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari standar kepercayaan 0.05 maka dinyatakan bahwa seluruh variabel independent mempunyai dampak/pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada uji statistik kualitas pelayanan dan daya tarik pasien diperoleh nilai f hitung sebesar 219.267 dengan nilai signifikansi 0.05 atau 5% maka nilai f tabel =  $df_1 = (k-1 = 3-1 = 2)$  selanjutnya nilai  $df_2 = (n-k = 100 - 2 = 98)$  di dapat pada tabel f = 3.089 di mana nilai pada tabel ANOVA nilai f hitung sebesar = 219.267 lebih besar dari nilai f tabel, menunjukkan hipotesis alternative H1 dan H2 diterima, dengan menandakan secara simultan kualitas pelayanan dan daya tarik pasien berdampak/berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di RSUD. Fikri Medika Karawang.

## Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R – Squared* (Ghozali, 2016).

**Tabel 8**  
**Koesfisien Determinasi**

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.905 <sup>a</sup>	0.819	0.815

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Data SPSS versi 24*

Dari hasil analisis data koefisien determinasi dengan SPSS versi 24 diperoleh informasi bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.819, yang diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan daya tarik pasien berdampak/mempengaruhi sebesar 81.9 persen terhadap kepuasan pelanggan sisanya sebesar 18.1 persen dipengaruhi di luar penelitian ini.

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisa kualitas pelayanan dan daya tarik pasien rawat inap terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD Fikri Medika Kawarang dinyatakan valid dan reliabel. Hubungan yang erat antara variabel kualitas pelayanan dan daya tarik pasien terhadap kepuasan pelanggan, dimana dampak kedua variabel tersebut: kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan dengan daya tarik pasien terhadap kepuasan pelanggan. Uji hipotesis kedua variabel kualitas pelayanan dan daya tarik pasien masing-masing sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan seluruh hipotesis alternatif di terima dan menolak Ho. Kontribusi (koefisien determinasi) pada kualitas pelayanan dan daya tarik pasien terhadap kepuasan pelanggan sangat besar, dan sisanya tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kerangka pikir sesuai visi dan misi *Kesehatan Anda Prioritas Utama Layanan Kami*. Hasil analisa RSUD Fikri Medika Karawang menghadapi kompetitor dalam bidang layanan jasa kesehatan maka menjaga kualitas pelayanan menjadi skala prioritas yang harus di kedepankan sebagai daya tarik pasien untuk tetap menjaga komitmen di RSUD Fikri Medika Karawang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ali. (2018). Pengaruh pelayanan dan daya tarik produk terhadap kepuasan nasabah kredit umum bank eka bumi artha Kota Metro. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan, Universitas Muhammadiyah Metro, 1 no 1*(kepuasan), 18.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (S. Arikunto (ed.)). Reka Cipta Jakarta.
- Budi, H. S. (2014). Analisa pengaruh produk, kualitas pelayanan, harga, dan store atmosphere terhadap minat beli di Dream of Khayangan Art Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Universitas Kristen Petra, 2 No 1*(Kualitas), 14.
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E., & Ndoen, W. M. (2019). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, lokasi dan word of mouth terhadap keputusan pembelian di Chezz Cafenet. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs), 10*(3), 299-310.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (H. I. Ghozali (ed.); Edisi revisi). Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Kurniawan, G. (2015). Pengaruh daya tarik produk dan merek terhadap minat beli konsumen kopi nescafe di Surabaya. *Jurnal Bisnis Indonesia, 7*-(2)(Marketing), 14.
- Kotler, K & Keller, B. M. (2009). *Manajemen pemasaran* (Philip Kot). Indeks Jakarta.
- MediaWiki. (2021). *Wikipedia sejarah Kabupaten Karawang* (Mediawiki (ed.); 2020. baski). Wikipedia project.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien wawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Nyoko, A. E., Fanggidae, R. P., & Nursiani, N. P. (2016). The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in Pdam Kupang's Service Counters. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs), 2*(1), 59-76.
- Okky Erviana. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat INAP di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Universitas Negeri Semarang.
- Santoso, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiono. (2015). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Sugiono (ed.); Cetak 21). Alfabeta Bandung.
- Sugiono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (Sugiono (ed.)). Alfabeta Bandung.
- Sujarweni. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami* (V. Wiratna). Pustaka Baru Press, 2014.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran strategik edisi 2* (F. Tjiptono (ed.); Edisi 2). Yogyakarta Cv. Andi Offset.