

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH

Gumar Herudiansyah¹, Fitantina², Monica Suandini³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia

gumarheru@gmail.com, fitantina@gmail.com, marinisugandi66@gmail.com

ABSTRACT

Info Artikel :

Diterima 29 Januari 2023

Direview 25 Maret 2023

Disetujui 31 Mei 2023

Keywords :

Service Quality, Patient, Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance

Purpose– This study aims to determine the effect of Reliability, Responsiveness and Assurance simultaneously and partially on Patient Satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang.

Design/methodology– This study used 100 samples, the sampling technique used a non-probability sampling technique by means of purposive sampling. The type of research used is associative, the data used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires and documentation. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the Reliability, Responsiveness and Assurance variables have a positive regression coefficient meaning that Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive influence on changes in patient satisfaction.

Findings - The results of the F test analysis conducted showed that there was a significant effect of Reliability, Responsiveness and Assurance on Patient Satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang. The results of the partial t hypothesis test show that Reliability, Responsiveness or Assurance have a significant effect on Patient Satisfaction. The coefficient of determination analysis showed that 83.8% of changes in patient satisfaction were caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 16.2% was caused by other variables not included in this study.

Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Sumatera Selatan (30263)

E-Mail :

motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online	
Quick Response Code:	Website: http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi
	p-ISSN: 2548-1622 e-ISSN: 2716-4039 Jurnal MOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini sudah semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dengan banyak munculnya para pengusaha yang baru. Persaingan bisnis yang ramai seperti sekarang ini menjadikan para pelaku bisnis selalu berusaha untuk mempertahankan usaha

mereka dan bersaing untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan harapan perusahaan dan melihat pertumbuhan bisnis yang meningkat dari waktu ke waktu selalu diinginkan oleh para pelaku bisnis.

Berbagai cara dilakukan oleh pelaku bisnis supaya usaha yang dijalankan akan

bertahan di tengah persaingan yang ada pada saat ini. Usaha yang didirikan dan dijalankan agar menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa. Pemasaran dimulai dengan pemenuhan kebutuhan manusia yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dipenuhi dengan cara membeli barang dan jasa. Melihat banyaknya macam barang maupun jasa yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dapat dibayangkan betapa luas dan kompleksnya aktifitas tersebut. Akibat kehidupan manusia yang berkembang maka barang dan jasa yang diinginkan konsumen berkembang sehingga dinamika aktifitas pemasaran pun selalu meningkat. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan tetaplah menjadi salah satu unsur pembentuk loyalitas walaupun pengaruhnya kecil. Menurut Hermanto, dkk (2022) Maka hubungan antara kepuasan dan loyalitas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang puas.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik selalu dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan supaya dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Thamrin & Francis, 2019).

Banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, apalagi jika mengingat kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap individu berbeda-beda. karenanya, penting bagi perusahaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Hartini & Nidayawati (2021) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dilakukan oleh pihak hotel sehingga menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa yang pada

saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Kualitas pelayanan jasa merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan jasa. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2018:55).

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara mendengarkan suara dari pelanggan, dalam hal ini berarti perusahaan memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan tersebut. Ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan Rumah Sakit umum swasta yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari bersifat dasar, spesialisik, hingga sub spesialisik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta, baik perorangan maupun kelompok. Dengan adanya rumah sakit umum swasta menjadikan Rumah Sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama Rumah Sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Hal ini menyebabkan setiap rumah sakit harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang adalah amal usaha persyarikatan Muhammadiyah, yang diresmikan tanggal 10 Dzulhijjah 1417 H / 18 April 1997 oleh Gubernur Provinsi Sumatera Selatan (Bapak H. Ramli Hasan Basri) bersama ketua PP

Muhammadiyah (Bapak Prof. DR. Amien Rais). Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan satu-satunya amal usaha dibawah langsung Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Selatan. Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit swasta golongan C yang ada di kota Palembang.

Pada bulan November 2022 peneliti melakukan riset pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung terhadap para pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang berjumlah 30 responden. Dalam wawancara tersebut menanyakan kepada kepada pasien terkait pendapat dan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Dari hasil wawancara tersebut masih banyak pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang menyatakan belum sepenuhnya terpuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan/Pasien

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ialah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan yang puas akan loyal, membeli lebih banyak, kurang sensitive pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan (Thamrin dan Francis, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan target yang berubah-ubah, masing-masing konsumen memasuki situasi jual-beli dengan serangkaian kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda (Titik, 2017). Kepuasan yang tinggi mendorong konsumen akan loyal dengan memberikan nilai positif terhadap pelayanan (Yulia, 2022).

Ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Indrasari, 2019) yaitu pertama, kualitas produk; konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, kualitas pelayanan; kedua, kualitas pelayanan mempunyai lima indikator utama antara lain sebagai berikut bukti fisik, jaminan, empati, ketanggapan dan kehandalan. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan konsumen, maka dibutuhkan pembentukan perilaku sikap dari karyawan itu sendiri. Faktor ketiga,

emosional; konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu. Keempat, harga; produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Terakhir, biaya; konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Indikator pembentukan kepuasan konsumen terbagi menjadi 3 yang harus diperhatikan (Indrasari, 2019). Pertama, kesesuaian harapan adalah suatu perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan apa yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan barang ataupun jasa tersebut. Kedua, minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk menggunakan kembali atau berkunjung kembali terhadap barang atau jasa yang terkait. Terakhir, kesediaan merekomendasikan adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan barang atau jasa yang telah digunakan kepada keluarga atau teman.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Paminto, dkk (2021) dan (Maula & Yuswantina, 2021) kualitas pelayanan secara umum sangat memengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen.

Kualitas layanan yang baik, yang mempertemukan layanan dengan harapan konsumen akan menghasilkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik

tersebut (Hardiansyah, 2018). Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan sukses. Menurut Mafudhoh & Muslimin (2020) kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kinerja. Ini berarti kualitas jasa (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi. Kualitas pelayanan adalah sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang (Tjiptono, 2019) sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa. Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Lupiyoadi (2018) ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari: pertama, bukti langsung (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa; kedua, kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan baik kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; keempat, jaminan (*assurance*) merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan kepada perusahaan.

Terakhir, empati (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2019) menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kesatu, pelayanan yang diharapkan, jika layanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan diakui baik, dan kualitas layanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, kualitas layanan diakui sebagai kualitas layanan yang buruk; kedua, pelayanan yang dirasakan: jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif, karena menjelaskan keterkaitan (pengaruh atau hubungan) antara variabel (X_1) Reliability (X_2) Responsiveness dan (X_3) Assurance dengan variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Menurut Fauzi, dkk (2019) Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antar variabel, jika penelitian tersebut hanya menjelaskan hubungan maka jenis penelitiannya adalah korelasi namun apabila keterkaitan tersebut menjelaskan pengaruh maka jenis penelitian tersebut kausal.

Pengumpulan data, dan analisis data (d disesuaikan dengan kebutuhan dalam penelitian). Menurut Sugiyono (2019) populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek dan Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi penelitian adalah Pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data didapat melalui kuisioner serta wawancara terhadap pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta
(Constant)	.539	.158	
Reliability	.255	.088	.270
Responsiveness	.345	.094	.388
Assurance	.277	.102	.296

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 1 melalui program SPSS, diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda yang dihasilkan dan ditentukan dengan nilai yang tercantum pada kolom B yaitu:

$$Y = 0,539 + 0,255 X_1 + 0,345 X_2 + 0,277 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka disimpulkan sebagai berikut :

Nilai konstanta sebesar 0,539 (positif), menunjukkan bahwa seandainya variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* tidak ada atau bernilai 0 (nol), maka Kepuasan Pasien tetap positif, hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Pasien tetap positif meski tanpa dipengaruhi oleh variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*.

Nilai Koefisien (b_1), variabel *Reliability* (X_1) sebesar 0,255 (positif), menunjukkan variabel *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya apabila terjadi peningkatan pada *Reliability* maka Kepuasan Pasien akan meningkat, dan sebaliknya apabila *Reliability* menurun maka Kepuasan Pasien akan menjadi rendah, dengan asumsi *Responsiveness* dan *Assurance* tetap.

Nilai Koefisien (b_2), variabel *Responsiveness* (X_2) sebesar 0,345 (positif), menunjukkan variabel *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Artinya apabila terjadi peningkatan pada *Responsiveness* maka Kepuasan Pasien akan meningkat, dan sebaliknya apabila *Responsiveness* menurun maka Kepuasan Pasien akan menjadi rendah, dengan asumsi *Reliability* dan *Assurance* tetap.

Nilai Koefisien (b_3), variabel *Assurance* (X_3) sebesar 0,277 (positif), menunjukkan variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Artinya apabila terjadi peningkatan pada *Assurance* maka Kepuasan Pasien akan meningkat, dan sebaliknya apabila *Assurance* menurun maka

Kepuasan Pasien akan menjadi rendah, dengan asumsi *Reliability* dan *Responsiveness* tetap.

Hasil analisis regresi linier berganda diatas, memperlihatkan bahwa variabel *Responsiveness* lebih berpengaruh secara dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* merupakan faktor utama yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, sedangkan *Reliability* dan *Assurance* merupakan faktor pendukung yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Uji F

Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	F	Sig.
Regression	77.761	171.921	.000 ^b
Residual	14.474		
Total	92.235		

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil regresi dapat dilihat bahwa nilai uji F, ($n-k-1$) atau $100-4-1=97$, hasilyang diperoleh untuk F tabel sebesar 2,14. Nilai F hitung yang lebih besar dari F hitung yaitu $171.921 > 2,14$ dan signifikasi lebih kecil ($0,000 < 0,1$) maka H_0 ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh signifikan *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Uji t

Tabel 3. Hasil Uji T (Parsial)

Model	t	Sig.
(Constant)	3.414	.001
Reliability	2.914	.004
Responsiveness	3.691	.000
Assurance	2.717	.008

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil regresi diatas dapat diinterpretasikan besarnya dari masing-masing sebagai berikut: variabel *Reliability* memiliki nilai thitung 2,914 dengan nilai signifikasi 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n-k (100-4 = 96)$ maka hasil yang diperoleh untuk ttabel sebesar

1,66088. Nilai thitung lebih besar dari pada ttabel ($2,914 > 1,66088$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 ($0,004 < 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Variabel *Responsiveness* memiliki nilai thitung 3,691 dengan nilai signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ ($100 - 4 = 96$) maka hasil yang diperoleh untuk ttabel sebesar 1,66088. Nilai thitung lebih besar dari pada ttabel ($3,691 > 1,66088$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 ($0,000 < 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Variabel *Assurance* memiliki nilai thitung 2,717 dengan nilai signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ ($100 - 4 = 96$) maka hasil yang diperoleh untuk ttabel sebesar 1,66088. Nilai thitung lebih besar dari pada ttabel ($2,717 > 1,66088$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 ($0,008 < 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted RSquare
1	.918 ^a	.843	.838

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25

Tabel 4 di dapat angka Adjusted R Square sebesar 0,838 atau 83,8%. Hal ini dapat diartikan bahwa Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* 83,8% sedangkan sisanya yaitu 16,2% Kepuasan Pasien dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Berdasarkan hasil Regresi Linier Berganda variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*

mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien, artinya jika *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* meningkat maka Kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang akan meningkat begitupun sebaliknya jika *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* menurun maka Kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang akan menurun. Hasil uji F untuk variabel independen diperoleh nilai signifikansi = 0,000, ini berarti signifikansi $0,000 < 0,1$ dan Fhitung 171,921 dengan Ftabel sebesar 2,14. Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara simultan variabel bebas yaitu *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y). Koefisien determinasi adjusted R square sebesar 0,838 atau 83,8%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat, artinya besar pengaruh positif signifikan variabel bebas yaitu *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2) dan *Assurance* (X_3) terhadap perubahan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y) dan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 83,3% atau 16,7% Kepuasan Pasien disebabkan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil data yang telah diperoleh artinya hipotesis sebelumnya terbukti bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Indrasari (2019). Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. Hal tersebut sejalan dengan hipotesis yang peneliti ungkapkan di bab sebelumnya dan juga berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herudiansyah, dkk (2020) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar kualitas pelayanan khususnya *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang diberikan RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Sehingga kualitas pelayanan khususnya *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* perlu ditingkatkan lagi agar Rumah Sakit Muhammadiyah

Palembang mendapatkan kepuasan yang baik oleh para pasien.

Pengaruh Reliability (X_1) Terhadap Kepuasan Pasien Hasil uji t untuk variabel independen untuk variabel Reliability diperoleh nilai thitung sebesar 2,914 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Reliability (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,914 > 1,66088$). Hasil data yang telah diperoleh artinya hipotesis sebelumnya terbukti bahwa Reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya Lupiyoadi (2018), dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan sikap simpatik. Hal tersebut berbanding lurus dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yang mengatakan bahwa secara parsial Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan juga berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widuri & Wujoso (2020) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Karanganyar. Variabel yang digunakan adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness dan Assurance* dan kepuasan konsumen diperoleh hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Rekomendasi untuk Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu harus lebih meningkatkan lagi Reliability para pegawainya dengan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan pelayanan yang sama untuk semua pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Pengaruh Responsiveness (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien Hasil uji t untuk variabel independen untuk variabel Responsiveness diperoleh nilai thitung sebesar 3,691 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Responsiveness (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($3,691 > 1,66088$). Hasil data yang telah diperoleh artinya hipotesis sebelumnya terbukti bahwa Responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Responsiveness adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas Lupiyoadi (2018), dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan, memberikan pelayanan yang tanggap dan memberikan informasi yang jelas. Dengan demikian dapat dikatakan Responsiveness dengan indikator tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan, memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang jelas dapat mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hal tersebut berbanding lurus dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yang mengatakan bahwa secara parsial Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan juga berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widuri & Wujoso (2020) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Karanganyar. Variabel yang digunakan adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness dan Assurance* dan kepuasan konsumen diperoleh hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Rekomendasi untuk Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu harus lebih meningkatkan Responsiveness pegawainya dengan cara memberikan pelayanan tepat dan penyampaian informasi yang jelas pada pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Pengaruh Assurance (X_3) Terhadap Kepuasan Pasien Hasil uji t untuk variabel independen untuk variabel Assurance diperoleh nilai thitung sebesar 2,717 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Assurance (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,717 > 1,66088$). Hasil data yang telah diperoleh artinya hipotesis sebelumnya terbukti bahwa Assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Assurance adalah pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan kepada perusahaan

Lupiyoadi (2018), dan indikator pada penelitian ini yaitu komunikasi, keamanan dan sopan santun. Dengan demikian jaminan dengan 3 indikator diatas seperti komunikasi, keamanan dan sopan santun dapat mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hal tersebut berbanding lurus dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yang mengatakan bahwa secara parsial Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan juga berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widuri & Wujoso (2020) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Karanganyar. Variabel yang digunakan adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness dan Assurance* dan kepuasan konsumen diperoleh hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Rekomendasi untuk Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yitu harus lebih meningkatkan Assurance dalam memberikan pelayanan pada pasien dengan cara menjalin komunikasi yang baik agar dapat menumbuhkan perasaan aman dan nyaman bagi pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Ada pengaruh signifikan *Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ada pengaruh signifikan *Reliability* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ada pengaruh signifikan *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Ada pengaruh signifikan *Assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, F., Basyith, A., & Asiati, D.A. (2019). *Metodologi. Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herudiansyah, G., Candra, M., & Hamingsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah. *JEMBATAN (Jurnal Ekomomi, Manajemen, & Akuntansi)*, 1-12.
- Hermanto, T. A., Moelyati, T.A., & Fitantina (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Tenang Bedegung Muara Enim. *Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 7 (1), 1-7.
- Indra, H & Nidyawati (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. *Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis*., 6 (2), 87-99.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya:Unitomo Plus.
- Lupioadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39-46.
- Maula, S., & Yuswantina, R. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Palembang (Doctoral dissertation, Universitas Ngudi Waluyo).
- Paminto, S. R., Lisarini, E., & Syaddad, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(2), 116-122.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: ALFABETA,cv. Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi), 5(1), 1-11.
- Thamrin , A., & Francis , T. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 1- Cetakan 8). Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan (Edisi 1)*. Yogyakarta: ANDI.
- Widuri , H. W., & Wujoso , H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap. kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Surakarta: Doctoral

dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
Yulia, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelaksanaan Program MBKM. *Jurnal Ilimiah Manajemen Kesatuan*, 10 (3), 403-1412.