



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 8486-8495

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS Lira Medika

Cecep Abdul Yamin^{1✉}, Yudi Kristanto², Erik Rahman³

Universitas Pertiwi

Email: cyamin44@gmail.com^{1✉}

Abstract

This research is motivated by understanding the extent to which these factors influence customer satisfaction at Lira Medika Hospital, the hospital can identify potential improvements and develop strategies to improve services comprehensively. Therefore, this research will focus on an in-depth analysis of the influence of service quality on customer satisfaction at Lira Medika Hospital in the period 2019 to 2022, with the aim of contributing to the understanding of the importance of service quality in creating a superior health service environment and satisfied customers. The aim of this research is to determine the effect of service quality on customer satisfaction. This research, which used quantitative methods with associative techniques, was carried out at Lira Medika Hospital with a population of 100 patients with data collection techniques using questionnaires. Based on the calculation results, the correlation coefficient is $r = 0.686$ and the determination coefficient is $R = r^2 = 0.470$. Testing the significance of the correlation obtained $t_{count} (9.327 > t_{table} (2.000))$ at $\alpha = 0.05$, indicating that the correlation coefficient is significant. Thus, the research hypothesis which states that there is a relationship between Service Quality and Customer Satisfaction can be accepted. This means that the better the Service Quality will be followed by high Customer Satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination of 0.470 shows that 47% of the variation in Customer Satisfaction can be explained by variations in Service Quality, the remaining 53% is determined by other factors outside Service Quality.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi Dengan memahami sejauh mana faktor-faktor ini berpengaruh pada kepuasan pelanggan di RS Lira Medika, rumah sakit dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RS Lira Medika dalam rentang waktu 2019 hingga 2022, dengan tujuan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang unggul dan pelanggan yang puas. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dengan teknik asosiatif ini dilakukan di RS Lira Medika dengan populasi berjumlah 100 orang pasien dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi sebesar $r = 0,686$ dan koefisien determinasi sebesar $R = r^2 = 0,470$. Pengujian signifikansi terhadap korelasi diperoleh thitung ($9,327 > t$ tabel (2,000) pada $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa koefisien korelasi signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan dapat diterima. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh tingginya Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, koefisien determinasi 0,470 menunjukkan bahwa 47% variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi Kualitas Pelayanan, sisanya sebanyak 53% ditentukan oleh faktor lain diluar Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

PENDAHULUAN

Industri perawatan kesehatan, terutama di rumah sakit, memegang peranan sentral dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi bukan hanya memberikan manfaat bagi pasien itu sendiri, tetapi juga bagi institusi rumah sakit dalam membangun citra positif, meningkatkan loyalitas pasien, serta mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis. Salah satu rumah sakit yang berfokus pada penyediaan layanan pelayanan yang bermutu adalah RS Lira Medika. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RS Lira Medika akan memberikan wawasan yang berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit bukan hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, komunikasi, aksesibilitas, dan interaksi dengan staf medis

dan non-medis. Pasien mempertimbangkan seluruh aspek ini dalam membentuk persepsi mengenai kualitas pelayanan dan, akhirnya, tingkat kepuasan mereka. Dengan memahami sejauh mana faktor-faktor ini berpengaruh pada kepuasan pelanggan di RS Lira Medika, rumah sakit dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RS Lira Medika dalam rentang waktu 2019 hingga 2022, dengan tujuan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang unggul dan pelanggan yang puas.

TAHUN	2019	2020	2021	2022
Total komplain	678	566	532	649
Sumber : Laporan customer service 2022				

Kotler et al., (2016), mengemukakan kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Tjiptono (2019b), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Menurut Tjiptono (2019b), menjelaskan secara ringkas manfaat dari kualitas yang superior, antara lain: 1) loyalitas pelanggan yang lebih besar; 2) pangsa pasar yang lebih besar; 3) harga jual yang lebih tinggi; dan 4) produktivitas yang lebih besar. Menurut Kotler et al., (2021), kualitas.

Konsep bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan telah diperkuat oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Tjiptono et al (2020), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk

menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas barang, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2019a), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator berikut: 1) mutu barang; 2) mutu layanan; 3) harga; 4) waktu penyerahan, dan 5) keamanan.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014:13). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian ini adalah pasien rumah sakit Lira Medika periode Mei sampai July 2023 sebanyak 100 pasien RS. Lira Medika., dan peneliti mengambil semua jumlah populasi sebagai sampel yang berjumlah 100 orang tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan metode sampling population. Artinya seluruh seluruh sebanyak 100 pasien RS. Lira Medika seluruhnya menjadi sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap selanjutnya melakukan pengujian hipotesis penelitian, yaitu menguji secara empiris hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) yang diuji menggunakan teknik Uji Korelasi *Product Moment Pearson*. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dijelaskan dengan menguji hipotesis penelitian yang dinyatakan secara statistik sebagai berikut :

$H_0 : \rho = 0$

Tidak terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

$H_1 : \rho > 0$

Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Kekuatan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Hasil perhitungan koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji signifikansinya dengan menggunakan Uji-t disajikan dalam tabel 4.5. sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil perhitungan Koefisien Korelasi Antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

N	Koefisien		t_{hitung}	t_{tabel} $\alpha = 0,05$
	r	$R=r^2$		
100	0,686	0,470	9,327*	2,000

* Koefisien korelasi signifikan, $t_{hitung} (9,327) > t_{tabel} (2,000)$ pada $\alpha = 0,05$

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan seperti pada tabel 4.5 diperoleh koefisien korelasi sebesar $r = 0,686$ dan koefisien determinasi sebesar $R = r^2 = 0,470$. Pengujian signifikansi terhadap korelasi diperoleh $t_{hitung} (9,327 > t_{tabel} (2,000))$ pada $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa koefisien korelasi signifikan. Dengan demikian, hipotesis peneliti yang menyatakan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan dapat diterima. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh tingginya Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, koefisien determinasi 0,470 menunjukkan bahwa 47% variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi Kualitas Pelayanan, sisanya sebanyak 53% ditentukan oleh faktor lain diluar Kualitas Pelayanan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis data di atas diperoleh bukti empiris yang menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, secara empiris dapat dikatakan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dilakukan dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Output Hasil Perhitungan SPSS

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.686**
	Sig. (2-Tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.686**	1
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 ^a	.470	.465	6.250

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Pada tahap selanjutnya melakukan pengujian hipotesis penelitian, yaitu menguji secara empiris pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) yang diuji menggunakan teknik Uji Regresi Linear Sederhana. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dijelaskan dengan menguji hipotesis penelitian yang dinyatakan secara statistik sebagai berikut:

$$H_0 : \rho = 0$$

Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

$$H_1 : \rho > 0$$

Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kekuatan pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh koefisien regresi yang dihitung dengan menggunakan teknik Regresi Linear Sederhana. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitasnya dengan menggunakan Uji-F dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Langkah pertama dalam pengujian hipotesis adalah menyusun model persamaan regresi. Berdasarkan hasil perhitungan untuk menyusun model persamaan regresi antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh konstanta $\alpha = 29,656$ dan koefisien regresi $\beta = 0,710$. Dengan demikian pengaruh antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y dapat dinyatakan dalam model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut : $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$

Analisis data selanjutnya adalah pengujian signifikansi dan linearitas persamaan regresi berdasarkan tabel ANAVA.

Tabel 2. Tabel ANAVA untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$

SUMBER VARIANS	dk	JK	RJK	UJI F		
				F hitung	F tabel	
					0.05	0.01
Total	100	640683.00	-			
Koefisien a	1	633456.81	633456.81			
Regresi (b/a)	1	3398.01	3398.01	86.99	3.94	6.90
Sisa	98	3828.18	39.06			
Tuna Cocok	29	969.63	33.44	1.24	1.62	
Galat	69	2858.55	41.43			

Keterangan :

**): regresi signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$) pada $\alpha = 0,01$

^{ns}): regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$) pada $\alpha = 0,05$

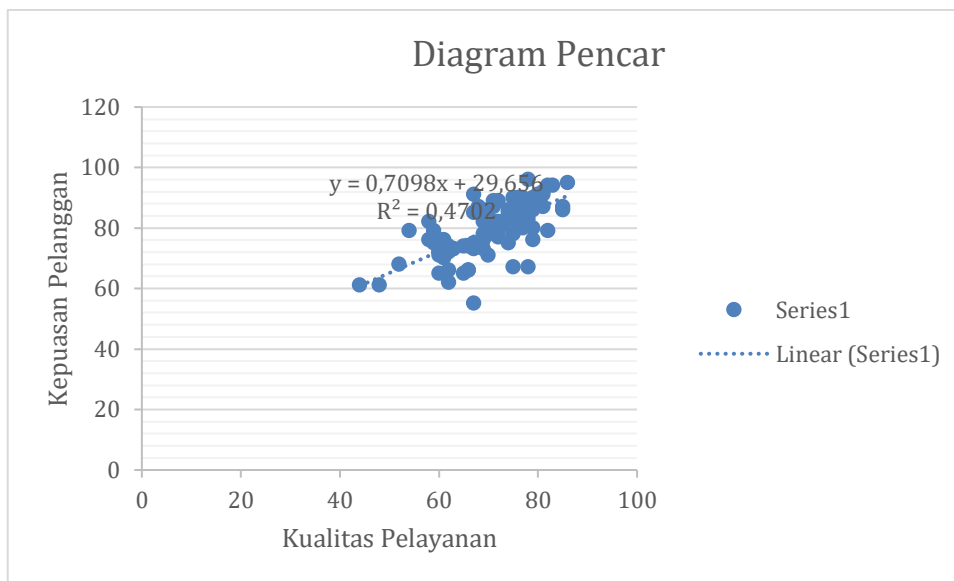
dk: derajat kebebasan

JK : jumlah kuadrat

RJK : rata-rata jumlah kuadrat

Hasil uji signifikansi regresi berdasarkan tabel ANAVA diperoleh $F_{hitung} (86,99) > F_{tabel} (6,90)$ pada $\alpha = 0,01$. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan regresi signifikan. Hasil uji linearitas diperoleh $F_{hitung} (1,24) < F_{tabel} (1,62)$ pada $\alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa persamaan regresi berbentuk linear.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, persamaan regresi $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$ dapat digunakan untuk menjelaskan bentuk hubungan linear antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hubungan ini menunjukkan ada arah perubahan kecenderungan Kepuasan Pelanggan responden akibat Kualitas Pelayanan dari selanjutnya hubungan tersebut dapat digambarkan dalam bentuk grafik garis seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Pencar Persamaan Regresi $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$

Persamaan regresi $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$ menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan diukur dengan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, maka setiap kenaikan satu unit skor Kualitas Pelayanan (X) akan diikuti oleh kenaikan skor Kepuasan Pelanggan sebesar 0,710 dengan konstanta 29,656.

Output Hasil Perhitungan SPSS

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3398.009	1	3398.009	86.988	.000 ^b
Residual	3828.181	98	39.063		
Total	7226.190	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.656	5.390		5.502	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.710	.076	.686	9.327	.000

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian serta pembahasan yang dikemukakan sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Skor variabel Kualitas Pelayanan diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 32 butir pertanyaan. Secara teoritis skor variabel Kualitas Pelayanan akan berkisar antara 32 sampai 160. Hasil analisis data dan perhitungan statistik menunjukkan skor empirik Kualitas Pelayanan bervariasi antara 101 sampai 160 dengan rentang skor 59, rata-rata 137,24; median 140; modus 107; simpangan baku 15,33; dan varians 234,91
2. Skor Kepuasan Pelanggan diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 20 butir pertanyaan. Secara teoritis skor variabel Kepuasan Pelanggan berkisar 20 sampai 100. Hasil analisis data dan perhitungan statistik menunjukkan skor empirik Kepuasan Pelanggan bervariasi antara 55 sampai 96 dengan rentang skor 41; rata-rata 79,59; median 80; modus 79; simpangan baku 8,54; dan varians 72,99.
3. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi sebesar $r = 0,686$ dan koefisien determinasi sebesar $R = r^2 = 0,470$. Pengujian signifikansi terhadap korelasi diperoleh $t_{hitung} (9,327) > t_{tabel} (2,000)$ pada $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa koefisien korelasi signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan dapat diterima. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh tingginya Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, koefisien determinasi 0,470 menunjukkan bahwa 47% variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi Kualitas Pelayanan, sisanya sebanyak 53% ditentukan oleh faktor lain diluar Kualitas Pelayanan. Pengaruh antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y dapat dinyatakan dalam model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut : $\hat{Y} = 29,656 + 0,710X$. Hasil uji signifikansi regresi berdasarkan tabel ANAVA diperoleh $F_{hitung} (86,99) > F_{tabel} (6,90)$ pada $\alpha = 0,01$. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan regresi signifikan. Hasil uji linearitas diperoleh $F_{hitung} (1,24) < F_{tabel} (1,62)$ pada $\alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa persamaan regresi berbentuk linear.

DAFTAR PUSTAKA

- Fransiska, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Curup. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insititut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Herdiansyah Haris. (n.d.). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Karim, K. (2019). Kajian mengenai kepuasan nasabah bank syariah. August.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. 177–188.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fata Palembang. Вестник Росздравнадзора, 6, 5–9.
- Nafi, Rahmad, & S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. 4(1), 19–39.
- Nissa, A. F. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo. 1–9.
- Siti Laela Sari. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikinde. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6(3), 2019. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta.
- Susanti Novia & Arsyad Syahrian. (2019). Pengaruh Kualitas Pelaynan Terhadap Kepuasan Nasabah. 1(1), 55–62.
- Tanzeh, A. dan S. (2006). Dasar - Dasar Penelitian. Elkap.
- Utomo, K. W., Aji, R. H. S., & Aravik, H. (2022). Islamic Entrepreneurship : Konsep Berwirausaha Ilahiyah. Jakarta: Media Edu Pustaka.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru.
- Wahono, Y. A. V. dan B. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Indonesia. 15–28.
- Wiley, J. (2013). Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi Keenam. Selemba Empat. *arch Methods for Business Students* (6th ed.). Pearson Education.
- Sudarsono, H. (2020). Manajemen Pemasaran. Pustaka Abadi.
- Sutrisno, S., Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan serta citra koperasi terhadap kepuasan dan loyalitas anggota. Jurnal Sains Manajemen

Dan Bisnis Indonesia, 7(2).

Tjiptono, F. (2019a). Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen, 103.

Tjiptono, F. (2019b). Strategi pemasaran.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran.