



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Yobi Sobirin¹, Tri Setyono², Shiva Karlina Dewi³, Vicky F Sanjaya⁴

^{1,2}UIN Raden Intan Lampung
E-mail: yobisobirin4@gmail.com

Diterima : 15 Desember 2023

Direvisi : 25 Januari 2024

Dipublikasikan : 12 Februari 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit bumi waras, Bandar Lampung. Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung yang merupakan konsumen dari rumah sakit bumi waras. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang diolah merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dengan teknik simple random sampling. Dari 78 responden diperoleh sampel sebanyak 48 responden. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan program PLS (partial least square) 4. Hasil penelitian analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Informasi ini dapat membantu suatu rumah sakit dalam mengidentifikasi di mana mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada pelayanan mereka. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang strate

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstrak

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bumi Waras Hospital, Bandar Lampung. Service quality is an important factor in marketing. This study uses the method of distributing questionnaires to respondents directly who are consumers of Bumi Waras Hospital. This type of research is quantitative research. The data processed is primary data obtained from the results of distributing questionnaires using simple random sampling technique. Of the 78 respondents, a sample of 48 respondents was obtained. Data analysis was carried out using the PLS (partial least square) program 4. The results of the research analysis, the indicators in this study are valid. Service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. This information can help a hospital identify where they can improve service quality in their services. The results of this study can be used to design strate

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik perlu dilakukannya peningkatan jangkauan dan kemampuan layanan agar masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah dapat menikmati layanan kesehatan yang berkualitas hal ini harus dilakukan dengan memperhatikan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran secara serasi dan bertanggung jawab oleh karena itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan tersebut hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kompetensi petugas atau pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem prosedur kerja rumah sakit tersebut

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pemberian pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis, mempunyai fungsi utama melayani

masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Dengan banyaknya masyarakat yang bertambah dari hari ke hari, maka akan semakin banyak rumah sakit di sekitar kota. Rumah sakit telah menjadi tujuan utama dalam kesehatan masyarakat sekitar. Tanpa adanya rumah sakit populasi manusia akan terus menurun karena tidak adanya pertolongan dalam wabah yang mereka hadapi kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam memenuhi keinginan pasien dalam mencapai kepuasan mereka, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat pasien yang berada di Rumah Sakit. kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan dan jangkauan serta kemampuannya diperlukan agar masyarakat terutama yang berpenghasilan rendah dapat menikmati pelayanan yang berkualitas dengan terus memperhatikan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran secara serasi dan bertanggung jawab. Upaya perbaikan dalam kualitas pelayanan akan lebih efektif bagi keberlangsungan rumah sakit ini. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam menyikapi seorang konsumen, bila kualitas pelayanan itu buruk bisa diartikan bahwa konsumen bisa dalam tekanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang tidak terlihat baik cukup hanya mengingat perubahan kebutuhan dan keinginan penggunaan pelayanan (pasien). Inti dari menjaga kepatuhan pelanggan adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan kualitas pelayanan yang diantisipasi oleh pengguna layanan (pasien). Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit ini masih terbelang kurang karena banyaknya pasien mengeluh terhadap pelayanan tersebut, seperti pelayanan yang mereka berikan itu seperti semena-mena atau samaunya jadi bisa terlihat rendahnya pelayanan bisa berdampak menurun pada perusahaan tersebut. Banyak pasien mengeluh terhadap pengambilan obat bisa terbelang lama dalam menunggu pelayanan yang mereka berikan. menurut (Arianto et al, 2018) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dengan harapannya hal ini dapat kita ketahui dengan melakukan survey kepuasan seorang pelanggan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Target indikator % kepuasan pasien pada tahun 2023 telah ditetapkan sebesar >90%, akan tetapi indikator dalam Rumah Sakit ini masih belum mencapai target indikator tersebut. Kepuasan pelayanan sangat dibutuhkan kepada seorang pasien apabila indikator tersebut dibawah rata-rata yang diinginkan, maka pasien tidak akan puas terhadap pelayanan tersebut banyak faktor yang telah terjadi sehingga kepuasan seorang pasien dibawah target indikator. Kepuasan konsumen akan terlihat bagus jika pelayanan yang mereka berikan baik dalam menyikapi seorang pasien. (kotler et al, 2005).

Theory of planned behavior atau teori perilaku yang direncanakan (Ajzen 1988, 1991) merupakan teori yang berisi mengenai perluasan teori sebelumnya yaitu theory of reasoned action (Fishben dan Ajzen 1975, 1980). Menurut Machrus & Purwono (2010) Teori of planned behavior merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh manusia dengan adanya tiga faktor yang memengaruhinya. Faktor pertama yaitu behavioral belief merupakan suatu keyakinan dari hasil suatu perilaku itu terjadi atau disebut juga dengan outcome belief, begitu pula dengan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Faktor kedua yaitu normative belief merupakan suatu keyakinan yang ada pada dalam diri kita yang dihasilkan dari harapan normatif orang lain seperti keluarga, teman, atau seorang konsultan yang akan menjadi sebuah rujukan dan menjadi motivasi seseorang untuk



mencapai harapan tersebut. Faktor ketiga yaitu control belief yaitu keyakinan seseorang dengan adanya faktor lain yang dapat mendukung ataupun menghambat perilaku dan persepsinya sehingga akan menunjukkan faktor- faktor tersebut dapat memengaruhi perilakunya. (Menurut Machrus & Purwono et al, 2010)

Metode

Penelitian ini mengambil lokasi pada Rumah Sakit Bumi Waras, Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, sedangkan jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri yang diperoleh langsung dari responden terpilih. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen pada Rumah Sakit Bumi Waras, Bandar Lampung dengan sample di dapat berjumlah 48 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang dibagikan secara langsung. Hasil jawaban kuesioner dinyatakan dalam skala likert yang memuat pendapat responden mengenai pernyataan yang telah dibuat berdasarkan pengalaman. Responden diarahkan untuk mengisi pernyataan dengan memilih sangat setuju sama dengan 5, setuju sama dengan 4, netral sama dengan 3, tidak setuju sama dengan 2, dan sangat tidak setuju sama dengan 1. Adapun teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji t (hipotesis). Data dianalisis menggunakan aplikasi Smart PLS 4.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Objek Penelitian

Penyajian data deskripsi penelitian bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen%
Laki –Laki	37	57,4%
Perempuan	31	42,6%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki ada 37 orang atau 57,4%, dan perempuan ada 31 orang atau 42,6%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen Rumah Sakit Bumi Waras yang menjadi responden lebih banyak laki-laki daripada perempuan.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Status

Usia	Jumlah	Persen%
Mahasiswa	43	63,2
Pekerja	18	26,5%
Masyarakat Umum	7	7,4%
Total	68	100%



Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa jenis status Mahasiswa ada 43 orang atau 63,2%, Pekerja ada 18 orang atau 26,5%, Masyarakat Umum ada 7 orang atau 7,4%. Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen Rumah Sakit Bumi Waras yang menjadi responden terbanyak adalah konsumen dari status Mahasiswa.

Uji Validitas di gunakan untuk mengetahui seberapa ceermat suatu intrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin di ukur. Item kuisisioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin di ukur sehingga hasil yang di dapat tidak akan di percaya sehingga item yang tidak valid harus di buang atau di perbaiki.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pelayanan x

Variabel	Item	R Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,760	0,6	Valid
	X2	0,907	0,6	Valid
	X3	0,850	0,6	Valid
	X4	0,906	0,6	Valid
	X5	0,870	0,6	Valid
	X6	0,866	0,6	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen	Y1	0,836	0,6	Valid
	Y2	0,858	0,6	Valid
	Y3	0,827	0,6	Valid
	Y4	0,858	0,6	Valid
	Y5	0,901	0,6	Valid
	Y6	0,904	0,6	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah untuk mengetahui sejumlah hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada program SMART PLS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Alpha Cronbach yang dimana suatu instrument penelitian bisa dikatakan reliable, bila koefisien menggunakan batasan 0,6. Hasil Uji Reliabilitas bisa dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Cronbach'sAlpa	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,930	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen	0,932	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5 di atas.dapat di ketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai cronbach alphyang lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut di nyatakan reliabel.

Uji T (Hipotesis)

Signifikansi hubungan dapat diperoleh dengan cara melakukan uji Bootstraping. Nilai yang dihasilkan dari uji Bootstraping adalah berupa nilai t-hitung yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai t-table. Jika t-hitung lebih besar dari pada t-table (1,96) pada taraf nilai alpha 5 %, maka nilai estimasi jalur tersebut dapat dikatakan signifikan.

Tabel 6. Hasil Uji T

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standart Deviation</i>	<i>t Statistic</i>	<i>PValue</i>
X > Y	0,926	0,928	0,027	34,625	0,000

Hasil pengujian untuk variable X1 diperoleh original sample 0,926 dan nilai t Hitung > t tabel (34,625> t tabel) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variable harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa variable promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit (studi kasus Rumah Sakit Bumi Waras pengajaran) Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Rumah Sakit Bumi Waras pengajaran. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara dalam memuaskan pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan adanya pelayanan yang terbaik, maka konsumen akan mendapatkan kepuasan. Setelah konsumen merasa puas dengan pelayanan dan jasa yang diterima, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen sudah benar-benar merasa puas, konsumen akan datang kembali dan konsumen akan menceritakannya kepada beberapa orang bahwa perusahaan Rumah Sakit tersebut sudah bagus pelayanannya dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk mendatangi Rumah Sakit tersebut. Ketika ada kerabat atau keluarga yang sedang sakit. Maka dari itu, pihak rumah sakit dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada konsumen, Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.



Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah kita lakukan bisa kita simpulkan bahwa RS Bumi Waras Pengajaran dapat dirasakan kepuasan kinerja yang sangat tinggi. Indikator yang tertinggi dari kepuasan kinerja yang dirasakan konsumen tentang pelayanan yang disediakan pihak rumah sakit tersebut dapat dirasakan dengan jelas oleh para konsumen dan indikator tersebut yaitu merupakan indikator prosedur yang mana dalam setiap kegiatan di rumah sakit tersebut harus berdasarkan peraturan yang dibuat oleh pemilik RS tersebut, yang harus di realisasikan demi tercapainya kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

- Anggraini, D. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Toko Emas Rahmat Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir*.
- Dylan Trotsek. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Ud. Mie Kalimantan Di Kota Bontang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 10.
- Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McdonaldsTM Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. *J.J. Rotinsulu 49 Jurnal EMBA*, 10(1), 49–58.
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas melalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.260>
- Saragih, MM., B. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 26–33. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.220>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Usman, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Super Daily Mart Betung. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(3), 1. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i3.2885>