

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap
(Studi Pada Rumah Sakit Militer Di Kota Malang)**

Randy Ramadhan (0910220164)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

Dosen Pembimbing:

Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

Abstract

This research aims to analyze the pattern of relationships by knowing the direct influence of service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the patient satisfaction on military hospital in the city of Malang. The research presented descriptively refer to existing theories. To determine how much influence the independent variable on the dependent variable multiple linear regression analysis was used, to test analytical methods F and t test.

This research used a sample of 70 patients hospitalized in the Military Hospital in Malang. While the sampling methods are purposive sampling, judgment sampling is also called the selection of a random sample types obtained by using certain considerations, generally adapted to the purpose or research problems.

The results using multiple linear regression analysis, showed that simultaneous physical evidence variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) has a significant influence on patient satisfaction (Y) with a significance of 0.000 with a coefficient of determination (R^2) of 0.619 (61.9%). While partial, variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy showed a significant effect on patient satisfaction with the significance of each variable of 0.238, 0.304, 0.050, 0.122, 0.250. Dominant variable for patient satisfaction are variable reliability (X2) with standardized beta coefficients 0.304.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction, Hospital, Malang

PENDAHULUAN

Globalisasi dan keterbukaan pasar, seiring dengan pesatnya perkembangan informasi di masyarakat maka terdapat banyak perubahan nilai di dalam masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat semakin selektif dan pintar dalam memilih barang maupun jasa yang ada. Kondisi ini sangat berpengaruh terhadap industri jasa, begitu pula pada bidang jasa kesehatan. Perusahaan yang bergerak di bidang

pelayanan kesehatan juga dituntut untuk mengimbangi kebutuhan dan keinginan masyarakat agar tetap eksis.

Dalam industri jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menarik dan mempertahankan loyalitas konsumen konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara perkiraan atau keyakinan konsumen tentang layanan yang akan diterimanya (harapan) dengan kenyataan karakteristik

operasi pokok dari layanan yang diterimanya secara aktual (kinerja).

Kualitas pelayanan sebuah Rumah Sakit banyak ditentukan oleh pemakai pelayanan yang bersangkutan, yang dalam hal ini adalah pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus, salah satu caranya adalah dengan menggunakan *User Based Approach* (pendekatan berdasarkan pelanggan).

Kualitas menurut William E. Deming dalam Tjiptono (2002:20) yaitu: "Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar". Dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki persepsi didalam memenuhi atau melebihi dari suatu harapan.

Indikator yang diukur dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan :

1. Bukti Fisik (*Tangibels*)
2. Keandalan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsivness*)
4. Jaminan (*Asurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et, al, (1990).

Kota Malang sendiri memiliki kurang lebih 30 Rumah Sakit baik Umum maupun Swasta. Hal inilah yang menjadi alasan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Militer di Kota Malang untuk berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanan

untuk dapat selalu fokus pada kepuasan konsumen.

Dalam Penelitian ini lokasi yang pilih adalah Rumah Sakit Militer di Kota Malang, keputusan ini diambil berdasarkan observasi peneliti terhadap objek yang sedang berusaha meningkatkan pelayanan dari berbagai aspek yang ada selama beberapa tahun terakhir. peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Peneliti melihat dengan memilih aktivitas rawat inap ini setidaknya ada interaksi dua arah yang berkelanjutan dalam jangka waktu yang relatif lama, selain itu juga dengan aktivitas rawat inap ini pasien akan lebih merasakan pelayanan secara keseluruhan dari Rumah Sakit, seperti pelayanan administrasi, medis dan penggunaan fasilitas pendukung lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan jasa dalam bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan tujuan untuk mengetahui atau menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Militer di Kota Malang.

LANDASAN TEORI

Kualitas Jasa

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono (2005:259).

Dimensi Kualitas Jasa

Menurut A. Parasuraman dalam Tjiptono (2005:273), mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
Penampilan fasilitas (*physical facilities*), peralatan, personil, dan materi tertulis.
- b. Keandalan (*reability*)
Kemampuan melaksanakan janji atas jasa secara tersendiri dan secara teliti.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
Ketanggapan ini adalah komunikasi antara konsumen dalam hitungan waktu yang diperlukan oleh seseorang untuk menunggu bantuan, tanggapan jawaban, atau perhatian atas masalah.
- d. Jaminan (*assurance*)
Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka dalam membantu kepercayaan (*trust and confidence*).
- e. Empati atau peduli (*empathy*)
Memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Konsumen selalu menginginkan pengertian dalam hal ini merupakan kunci terpenting suatu perusahaan.

Kepuasan Konsumen / Pelanggan

Menurut Kotler (2005:42), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya”. Maka dapat dikemukakan suatu inti yang sama yaitu kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan yang mencakup

perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas dan senang.

Persepsi Konsumen / Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:66), Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan akhirnya pada persepsi pelanggan. Maka secara langsung dapat diketahui bahwa persepsi merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan atas aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa. Jadi, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Strategi Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2002:160) mengemukakan beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing* (RM)
Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan selesai.
- b. Strategi *Superior Customer Service*
Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing.

c. Strategi *Unconditional Guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas.

e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

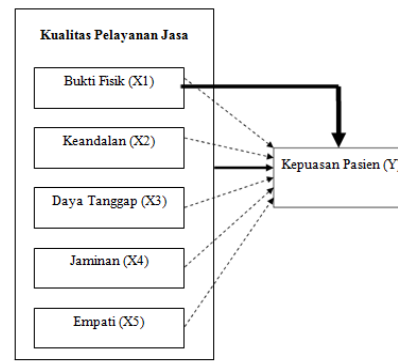
f. Menerapkan *Quality Function Development (QFD)*

Yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil observasi dan studi pustaka yang telah dilakukan, maka didapatkan model hipotesis berikut :

Model Hipotesis



Keterangan :
—————> : Berpengaruh secara simultan
- - - - -> : Berpengaruh secara parsial
—————> : Pengaruh Dominan

Sumber : Data diolah 2013

Penjelasan :

1. Diduga dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien rawat inap) salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang secara simultan.
2. Diduga dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien rawat inap) salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang secara parsial.
3. Diduga variabel bukti fisik (tangibles) berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen (pasien rawat inap) salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan ialah Penelitian penjelasan (*eksplanatory research*). Penelitian ini menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun dan Effendy, 1995:5). Penelitian ini nantinya akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel dalam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap (Y).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pasien Rumah Sakit Militer Kota Malang, yaitu pasien yang melakukan rawat inap selama proses pengumpulan data primer dilakukan.

Dalam penelitian ini peneliti tidak mendapatkan data dengan jelas tentang jumlah populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* (penarikan sampel secara tidak acak). Bagian dari *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, sehingga untuk menentukan ukuran sampel peneliti mengambil sebesar 70 Responden dengan kriteria responden adalah pasien yang sedang melakukan / menggunakan layanan rawat inap Rumah Sakit Militer pada kelas I,II dan III.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif yang berupa data lapangan dan hasil observasi terhadap objek penelitian, wawancara, hasil diskusi, studi pustaka dan data hasil jawaban kuisisioner penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Wawancara
Pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden
2. Kuisisioner (Angket)
Pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden

Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen (X)

Variabel-variabel dimensi kualitas layanan :

1. *Tangibles* (bukti fisik, X_1) merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud), meliputi :
 - $X_{1,1}$ = kenyamanan kamar rawat inap.
 - $X_{1,2}$ = kebersihan kamar mandi.
 - $X_{1,3}$ = kebersihan Rumah Sakit secara.
 - $X_{1,4}$ = ketersediaan fasilitas umum.
 - $X_{1,5}$ = penampilan para petugas.
 - $X_{1,6}$ = kemutakhiran peralatan.
 - $X_{1,7}$ = variasi makanan.
2. *Realibility* (keandalan, X_2) merupakan kemampuan rumah

sakit untuk memberikan pelayanan terhadap pasien dengan sebaik-baiknya dan memuaskan, ditunjang dengan kemampuan para karyawan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan, meliputi :

- X2.1 = jadwal kunjungan dokter ahli.
- X2.2 = jadwal pembersihan kamar rawat .
- X2.3 = kehandalan sistem administrasi.
- X2.4 = kelengkapan jenis pelayanan kesehatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap, X3) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap, meliputi :

- X3.1 = pelayanan penerimaan pasien baru.
- X3.2 = penanganan keluhan pasien
- X3.3 = perkembangan kesehatan pasien
- X3.4 = proses pelayanan administrasi pasien

4. Assurance (jaminan, X4) mencakup keramahan, kesopanan, keamanan, penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Indikator – Indikator yang terkait dengan jaminan (Assurance), meliputi :

- X4.1 = ketepatan obat yang diberikan
- X4.2 = ketepatan tindakan medis.
- X4.3 = Pemahaman hasil Diagnosa pasien.
- X4.4 = keamanan barang-barang pasien.

5. Emphaty (empati, X4) meliputi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pasien. Indikator – indikator yang terkait dengan empati (emphaty), meliputi :

- X5.1 = perhatian individual petugas.
- X5.2 = sikap petugas kesehatan
- X5.3 = sikap petugas non-kesehatan

Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai dasar pengururan variabelnya, berikut tabel skala Likert yang digunakan :

Tabel 1
Skala Likert

Kualitas Layanan dan Kepuasan	
Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Uji Instrumen Data Penelitian

1. Uji Validitas
2. Uji Reabilitas

Metode Analisis Data

Uji Hipotesis :

1. Regresi Linier Berganda
2. Koefisien Determinasi (R^2)
3. Uji t (Parsial)
4. Uji F (Simultan)

Uji Asumsi Klasik :

1. Uji Normalitas
2. Uji Heterokedastisitas
3. Uji Multikolinieritas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi berganda variabel dengan kualitas pelayanan

jasa bukti fisik, keandalan jaminan, daya tanggap dan empati dengan variabel kepuasan pasien rawat inap,

serta koefisien regresi sebagaimana tercantum pada tabel 2 dibawah ini:

$$Y = 0,238X_1 + 0,304X_2 + 0,050X_3 + 0,112X_4 + 0,250X_5$$

Tabel 2
Hasil uji regresi linear berganda

Model	Standardized	Significant	Hasil
	B		
(Constant)	-0.684	0.147	-
Bukti Fisik (X ₁)	0,238	0,032	signifikan
Keandalan (X ₂)	0,304	0,012	Signifikan
Daya Tanggap (X ₃)	0,050	0,686	Tidak signifikan
Jaminan (X ₄)	0,112	0,222	Tidak Signifikan
Empati (X ₅)	0,250	0,021	signifikan

Sumber : data diolah 2013

Dari hasil pengujian *Goodness of Fit*, dapat disimpulkan bahwa pengaruh lima variabel kualitas terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 61,9%, sedangkan sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Nilai koefisien R, yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini didapatkan besarnya hubungan antara variabel dependen dan variabel independen adalah sebesar 0,804 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang sangat kuat

Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis model regresi secara simultan atau secara serentak menggunakan uji F. Di dalam tabel distribusi F, didapatkan nilai Ftabel dengan *degrees of freedom* (df) n1 = 5 dan n2 = 64 adalah sebesar 2,358. Jika nilai Fhitung dibandingkan dengan Ftabel,

maka Fhitung hasil penghitungan lebih besar daripada Ftabel (23,425 > 2,358). Selain itu, pada juga didapatkan nilai signifikan sebesar 0,000.

Jika signifikan dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka signifikan kurang dari $\alpha = 0,05$. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H0 ditolak pada taraf $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen (pasien rawat inap) salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang.

Pengujian Hipotesis Kedua

Dari hasil uji t yang dilakukan diketahui bahwa variabel Keandalan juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Dari hasil tersebut diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Militer di Kota Malang untuk dapat mempertahankan Keandalan yang

diberikan kepada pasien rawat inapnya. Dengan kata lain bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Dari hasil Uji t juga didapatkan hasil bahwa dari 5 variabel yang diuji didapatkan 2 variabel yang berpengaruh positif namun tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel Kepuasan pasien Rawat Inap. Kedua variabel ini adalah variabel Daya Tanggap dan Jaminan.

Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penjelasan pada variabel ini adalah variabel Daya Tanggap ini mempengaruhi Kepuasan Pasien namun dalam tingkat yang sedikit, hal ini bisa disebabkan oleh adanya kekurangan yang terjadi pada proses pelayanan kepada pasien dan belum meratanya pelayanan yang diberikan baik dari segi administrasi begitu juga pelayanan kesehatannya.

Variabel Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, namun hasilnya memang masih diatas dari variabel daya tanggap dimana variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling tidak signifikan diantara variabel lainnya.

Pengujian Hipotesis Ketiga

Dari analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil pada model regresi linier berganda diperoleh hasil koefisien beta standardised pada variabel Keandalan (X2) lebih besar daripada koefisien variabel yang lain yaitu sebesar 0,304. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X2) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel bebas

lain yang diteliti pada penelitian ini. Hasil ini juga menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini yang berpendapat bahwa Bukti Fisik adalah variabel yang mempengaruhi secara dominan ditolak.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa melalui variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen atau pasien rawat inap pada Rumah Sakit Militer Kota Malang..

Implikasi Praktis

Penelitian ini mengungkapkan bahwa secara parsial didapatkan pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel pelayanan jasa. Hal ini dapat diartikan harus adanya peningkatan pelayanan dengan bermacam cara untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta daya saing Rumah Sakit Militer di Kota Malang.

Masing-masing variabel yang berpengaruh, terlebih yang memiliki pengaruh paling dominan kepada kepuasan pasien rawat inap harus diperhatikan dan ditingkatkan. Penolakan atas hipotesis bukti fisik adalah variabel paling dominan pun menunjukkan bahwa peningkatan pada bukti fisik tidak sebesar pengaruhnya ketika manajemen Rumah Sakit Militer meningkatkan pelayanan dari variabel keandalan. Sehingga pihak manajemen bisa lebih fokus ke variabel keandalan tanpa melupakan variabel lainnya dalam melakukan pelayanan terpadu terhadap pasien rawat inap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan judul penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

- a. Pengujian secara simultan (bersama-sama) pengaruh dari kualitas pelayanan jasa yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pasien pada salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pasien.
- b. Pengujian secara parsial (individual) didapatkan pengaruh yang signifikan dari variabel Bukti Fisik, Keandalan, dan Empati terhadap kepuasan pasien.
- c. Pengujian secara parsial (individual) untuk variabel Daya Tanggap dan Jaminan didapatkan hasil yang berpengaruh, namun tidak signifikan
- d. Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi ini dapat diketahui bahwa variabel Keandalan mempunyai pengaruh dominan diantara keempat variabel bebas lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tercapainya kepuasan pasien rawat inap salah satu Rumah Sakit Militer di Kota Malang dibandingkan dengan variabel bebas lainnya, yaitu Bukti Fisik, Daya

Tanggap, Jaminan, dan Empati. Dengan demikian, maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa diduga variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan keempat variabel lainnya, ditolak.

Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas yang terdiri atas variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Pasien yang memiliki pengaruh terhadap perkembangan Rumah Militer Malang, maka hendaknya memperhatikan kelima variabel kualitas pelayanan tersebut dalam melakukan kebijakan pemasaran dan dalam memutuskan kebijakan yang berhubungan dengan pasien sehingga akan menghasilkan kepuasan pasien yang maksimal. Caranya pihak RS harus terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya tidak berhenti di situ saja, terus dipertahankan dan ditingkatkan serta membuat suatu terobosan yang menarik, agar tercapai kepuasan yang baik antara pihak RS dengan pasien rawat inap
- b. Variabel Keandalan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Variabel Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara

- akurat dan terpercaya. Dalam variabel ini terdiri dari beberapa item, yaitu : jadwal kunjungan dokter untuk memeriksa pasien, jadwal pembersihan kamar pasien , kehandalan sistem administrasi dan kelengkapan jenis pelayanan kesehatan. Untuk mempertahankannya dapat dengan cara memberikan pelatihan dan pendidikan secara umum kepada para petugas kesehatan dan non-kesehatan Rumah Sakit tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, khususnya pasien rawat inap.
- c. Rumah Sakit Militer di Kota Malang harus terus menjaga, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan dan harus bisa bersaing dengan perusahaan pesaing yang juga menawarkan jasa yang sama.
- d. Regresi sangat diperlukan dalam penelitian, dikarenakan regresi merupakan alat dalam statistika berupa metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y), keduanya merupakan variabel acak (random), metode ini diperlukan dalam menganalisis hubungan sebab-akibat di mana pengaruh dari sebuah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen.
- e. Peneliti berpendapat pentingnya sebuah kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, ke depannya bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti suatu obyek mengenai kualitas layanan agar dapat disempurnakan, keputusan apa yang mendasari konsumen memilih memanfaatkan/menggunakan jasa tersebut.
- f. Untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkan lagi faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. Selain untuk semakin menyempurnakan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Penelitian ini belum memasukkan variabel atas aspek lain yang mungkin dapat mempengaruhi dan lebih menyempurnakan hasil penelitian ini.
- g. Penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan menggunakan objek penelitian yang lebih luas. Untuk mendapatkan hasil yang lebih umum terhadap faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi Kepuasan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Dajan, 1986, *Pengantar Metode Statistik II*, Jilid 2, Edisi Kesepuluh, LP3ES, Jakarta.
- Arief Sritua, 1993, *Metode Penelitian Ekonomi*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Arikunto S., 2002, *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*,

- Edisi Revisi Kelima, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Damodar Gujarati, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta
- Deddy Mulyana, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetakan II, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2008, *Pemasaran Strategik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publisng, Malang.
- Freddy Rangkuti, 2004, *The Power of Brand*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, PT. Indeks, Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry L. L., 1985, *A conceptual model of services quality and its implication for future research*, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, hal 41-50.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication Of Future Research*, Journal Of Marketing.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Republik Indonesia, 1988, *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 159 b/Menkes/per/II/1988*, Jakarta.
- Republik Indonesia, 1992, *Surat Keputusan Menteri*

Kesehatan RI No.
983/Menkes/ SK/II/199,
Jakarta.

Singarimbun dan Effendi, 1995,
Metode Penelitian
Survey, Cetakan Kedua,
PT. Pustaka LP3ES
Indonesia, Jakarta.

Sugiono, 2008, *Metode*
Penelitian Bisnis,
Alfabeta, Bandung.

Uma Sekaran, 2006, *Research*
Methods for Business,
Terjemahan oleh Kwan
Men You, Salemba
Empat, Jakarta.

