

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Susan Novitasari Khadijah, Ika Ayu Dianasari

### ***ABSTRACT***

*This study aims to examine and prove the influence of service quality and consumer perceptions on customer satisfaction in using services at the General Hospital of Ibnu Sina Region of Gresik Regency. This research uses quantitative approach with multiple linear regression analysis. The population in this study were patients and families of patients who visited the General Hospital of Ibnu Sina District Gresik, which amounted to 16,244 people in October of 2017. To determine the number of samples using the formula slovin so that the sample obtained by 99 respondents and data collection is done with distribution of questionnaires. The results of this study indicate that the quality of service has a major and significant impact on customer satisfaction in using services at the General Hospital of Ibnu Sina Region of Gresik Regency. While consumer perception have a positive and significant influence on customer satisfaction in using services at the General Hospital of Ibnu Sina Region of Gresik Regency. This means that the quality of service and consumer perception simultaneously affect the satisfaction of consumers in using services at the General Hospital of Ibnu Sina Region of Gresik Regency.*

***Keywords : Service Quality, Consumer Perception And Consumer Satisfaction***

### **PENDAHULUAN**

Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi, karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang cukup besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan

berbagai jenis teknologi kedokteran untuk dapat meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan.

Dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya siap dalam mendengarkan suara konsumen dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan dan tuntutan pengguna jasa

sarana pelayanan kesehatan. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan konsumen terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan dapat memposisikan produk atau jasa perusahaan di mata konsumennya.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik merupakan salah satu-satunya rumah sakit negeri yang mempunyai fungsi untuk melayani segala kebutuhan kesehatan masyarakat di Gresik. Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 243B,

Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur. lokasi ini cukup strategis dengan pusat keramaian kota Gresik sehingga mudah untuk diakses. Rumah sakit ini bisa dikatakan memiliki pasien yang cukup banyak, tidak hanya berasal dari daerah Gresik saja, bahkan dari luar daerah Gresik.

Alasan banyak orang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik ini karena dinilai dari harga yang ditawarkan bisa diterima bagi semua lapisan masyarakat. rumah sakit ini mempunyai keunggulan dari rumah sakit lainnya yaitu mempunyai fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dan menerima disemua fasilitas pembayaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Fasilitas yang lengkap itu terdiri dari peralatan dan perlengkapan medis yang canggih dan lengkap.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi lembaga kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan itu tidak hanya dilihat dari sisi fisik atau fasilitas yang ada, namun juga dilihat dari segi pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari pasien dan keluarga pasien sebagai pengguna pelayanan yang nantinya diharapkan dapat berdampak positif dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Permenkes RI, No. 159b, 1988, yang dimaksud dengan

klasifikasi rumah sakit adalah pengelompokan rumah sakit berdasarkan perbedaan bertingkat menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit dapat diketahui bahwa rumah sakit dengan kategori kelas A mempunyai fungsi, jumlah dan kategori ketenagaan, fasilitas, dan kemampuan pelayanan yang lebih besar dari pada rumah sakit dengan kelas lainnya yang lebih rendah, seperti kelas BII, BI, C, dan kelas D. Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik termasuk dalam kategori rumah sakit bertipe kelas A, karena memiliki banyak jenis pelayanan medik.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 243B, Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. Dilakukan pada bulan Februari sampai April 2018. Jenis penelitian ini bersifat eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sesuai dengan latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diajukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### Data Primer

Menurut Sugiyono (2015:223), “data primer adalah sumber data yang

langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Data primer dalam penelitian ini didapat dari jawaban responden melalui observasi, wawancara dan kuisioner.

### Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:223), “data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Dalam hal ini sumber data sekunder didapat dari studi pustaka, yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

### Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:147), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis reponden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh reponden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diujikan.

### Analisis Interval

“Interval memiliki karakteristik nominal (klasifikasi) dan ordinal (urutan), dan ada *equal intervals* atau menggambarkan *equalspacing between members*. Ukuran interval memiliki sifat nominal dan ordinal, ditambah ukuran dapat menetapkan jumlah jarak antara kategori.” (Silalahi, 2012:223) Kecenderungan dari variasi jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian dapat ditentukan berdasarkan

distribusi frekuensi, dimana terlebih dahulu dapat ditentukan nilai interval untuk menentukan kategori jawaban dengan formulasi sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Dimana :

- Nilai tertinggi adalah 5 dan nilai terendah adalah 1.
- Jumlah kelas adalah 5 yaitu : sangat tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju, sangat setuju

Mengingat skor nilai untuk masing - masing alternatif jawaban dari masing - masing variabel adalah minimal dan maksimal 5, sedangkan variasi indikator untuk tiap variabel juga berbeda, maka dapat di hitung interval dengan menggunakan rumus diatas. Distribusi frekuensi dapat dikelompokkan (dikategorikan) seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel. Interpretasi Skor Responden**

Nilai skor	Interpretasi
1.00 < rata-rata 1.8	Sangat Tidak setuju
1.81 < rata-rata 2.60	Tidak Setuju
2.61 < rata-rata 3.40	Netral
3.41 < rata-rata 4.20	Setuju
4.21 < rata-rata 5.00	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2015)

#### Statistik Deskriptif

“Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum.” (Sugiyono, 2015:29).

Pada statistik deskriptif ini akan dikemukakan cara-cara penyajian data, dengan tabel biasa maupun distribusi frekuensi, grafik garis maupun batang, diagram lingkaran, pictogram, penjelasan kelompok melalui modus, mean, dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku (Sugiyono, 2015:29).

#### Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut dinyatakan valid. Dan jika harga korelasi < 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang. (Sugiyono, 2015:125)

#### Uji Reliabilitas

Pengukuran dalam penelitian reliabilitas ini akan dibantu dengan SPSS versi 18.00 *for windows* untuk menguji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Hasil dari uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) akan menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian reliabel digunakan atau tidak. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

#### Analisis korelasi

Menurut Silalahi (2010:374), prosedur atau metode mengukur derajat kekuatan hubungan (*strenght of*

association) antara dua variabel atau lebih, baik hubungan positif ataupun hubungan negatif dinamakan teknik korelasional (*correlation technique*). Kemudian satu ukuran tentang kekuatan hubungan antara dua variabel disebut koefisien korelasi (*correlation coefficient*).

Rumus uji kolerasi:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

n = Banyaknya data

$\sum x$  = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum y$  = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum x^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum y^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

$\sum xy$  = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Korelasi dilambangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1 ≤ r ≤ 1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasi negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada korelasi; dan r = 1 artinya korelasinya sangat kuat.

**Tabel Interpretasi Koef. Korelasi nilai r**

Koefisien Interval	Tingkat Hubungan
0,800 - 1,000	Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Kuat
0,400 - 0,599	Cukup Kuat
0,200 - 0,399	Lemah
0,000 - 0,199	Sangat Lemah

(Sugiyono : 2010)

### Pengujian Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Menurut Sugiyono (2015:184), “Uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.” Penentuan hasil pengujian (penerimaan atau penolakan) dapat dilakukan dengan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  atau juga dapat dilihat dari nilai signifikannya. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen maka dapat dilakukan dengan rumus uji signifikansi korelasi product moment berikut ini (Sugiyono, 2015:184), sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r\sqrt{n - 2} / \sqrt{1 - r^2}$$

Dimana :

t : Nilai uji t

n : Jumlah sampel

r : Koefisien korelasi *product moment*

Dari rumus diatas, nilai  $t_{hitung}$  selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ .

Dalam penelitian ini tingkat signifikansi telah ditetapkan oleh peneliti terlebih dahulu sebelum hipotesis di uji. Biasanya tingkat signifikansi (tingkat kesalahan) yang diambil adalah 1% dan 5%. (Sugiyono,

2015:162). Dengan perbandingan tersebut maka kita dapat mengetahui apakah hopotesis kita diterima atau ditolak dan dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t**  
 Sumber : Sugiyono, (2011:182)

**HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan jawaban kuesioner dari 99 responden pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik, diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Adapun gambaran menyeluruh tentang karakteristik dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel Responden Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persen (%)
Laki-Laki	46	46,46
Perempuan	53	53,54
Total	99	100

2) Usia

Responden berdasarkan usia yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Orang)	Persen (%)
< 17 Tahun	6	6,07
18-25 Tahun	15	15,15
26-35 Tahun	18	18,18
36-44 Tahun	25	25,25
> 45 Tahun	35	35,35
Total	99	100

3) Pendidikan Terakhir

Responden berdasarkan pekerjaan yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presen (%)
SD	2	2,03
SMP	11	11,11
SMA	66	66,66
S1	20	20,20
Total	99	100

4) Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persen (%)
Swasta	38	38,38
PNS	4	4,04
Wiraswasta	26	26,26
Ibu R.Tangga	14	14,14
Guru	8	8,08
Mahasiswa	9	9,10
Jumlah	99	100

**Analisis Variabel Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil jawaban responden, dapat ditentukan nilai skor rata-rata masing-masing indikator dari variabel sebagai identifikasi bagaimana kecenderungan dan variasi tanggapan atau penilaian responden terhadap item-item dalam kuesioner yang telah diajukan untuk masing-masing variabel penelitian. Kecenderungan dari variasi jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian dapat ditentukan berdasarkan distribusi frekuensi, dimana terlebih dahulu dapat ditentukan nilai interval untuk menentukan kategori jawaban dengan formulasi interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Interv} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Dimana :

- Nilai tertinggi adalah 5, nilai terendah adalah 1.

- Jumlah kelas adalah 5 yaitu : sangat tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju, sangat setuju

Mengingat skor nilai untuk masing-masing alternatif jawaban dari masing-masing variabel adalah minimal 1 dan maksimal 5, sedangkan variasi indikator untuk tiap variabel juga berbeda, maka dapat di hitung interval dengan menggunakan rumusan di atas. Distribusi frekuensi dikelompokkan (dikategorikan) seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel Interpretasi Skor Responden**

Nilai skor	Interpretasi
1.00 < rata-rata 1.8	Sangat Tidak setuju
1.81 < rata-rata 2.60	Tidak Setuju
2.61 < rata-rata 3.40	Netral
3.41 < rata-rata 4.20	Setuju
4.21 < rata-rata 5.00	Sangat Setuju

Hasil perhitungan *mean* (rata-rata) tanggapan (jawaban) responden terhadap item-item pertanyaan-pertanyaan dan *mean* variabel dijelaskan secara rinci berikut ini :

1) Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Terdapat lima indikator variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Berdasarkan hasil tabulasi data, gambaran skor frekuensi rata-rata penilaian responden pengunjung pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik terhadap variabel kualitas pelayanan yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata – rata
		SS	S	N	TS	STS		
1	Peralatan yang digunakan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik terlihat canggih	7	61	31	-	-	372	3,76
2	Ruang tunggu di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tertata rapi, bersih dan nyaman.	34	64	1	-	-	429	4,33
3	Pegawai rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih	2	61	36	-	-	362	3,66
4	RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	13	72	14	-	-	395	3,99
5	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dilakukan secara cepat.	13	73	13	-	-	396	4
6	Pelayanan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tepat waktu	11	50	38	-	-	369	3,73
7	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.	13	73	13	-	-	395	3,99
8	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit kepada pasien.	13	48	38	-	-	371	3,75
9	Dokter, perawat dan tenaga medis menjawab keluhan pasien	2	61	36	-	-	362	3,66
10	RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pasien untuk sembuh	7	62	30	-	-	372	3,76
11	Perawat, tenaga medis dan karyawan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik bersikap sopan kepada pasien	9	53	37	-	-	369	3,73
12	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	27	53	19	-	-	404	4,09
13	Perawat dan tenaga medis meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.	16	54	18	1	-	382	3,86
14	RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani	35	63	1	-	-	430	4,34
Rata-rata Jawaban								3,59

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai skor rata-rata keseluruhan dari item pertanyaan variabel kualitas pelayanan sebesar 3,59. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik berada pada kategori setuju, karena nilai rata-rata keseluruhan berkisar antara 3,41 sampai dengan 4,20.

Terdapat tiga indikator variabel persepsi konsumen pada penelitian ini, yaitu sensasi, atensi (perhatian) dan interpretasi (penafsiran). Berdasarkan hasil tabulasi data, gambaran skor frekuensi rata-rata penilaian responden pengunjung pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik terhadap variabel persepsi konsumen yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

2) Persepsi Konsumen (X<sub>2</sub>)

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Persepsi Konsumen**

No	Pertanyaan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata - rata
		SS	S	N	TS	STS		
1	Lingkungan rumah sakit terlihat rapi dan bersih	11	49	39	-	-	364	3,68
2	Pelayanan diberikan sama pada semua pasien tanpa membeda-bedakan	29	44	26	-	-	395	3,99
3	Dokter, perawat, tenaga medis dan karyawan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik bersikap ramah terhadap pasien	19	54	26	-	-	386	3,90
4	Ruang tunggu keluarga pasien yang disediakan nyaman	8	70	21	-	-	379	3,83
5	Pasien mendapatkan fasilitas sesuai dengan kelasnya	19	69	11	-	-	400	4,04
6	Jadwal kunjungan sesuai dengan peraturan yang tertulis	36	54	9	-	-	419	4,23
7	Dokter memberikan informasi tentang penyakit dengan jelas dan benar	28	63	7	-	-	414	4,18
8	Dokter dan perawat terampil dalam menjalankan tugas	24	57	16	1	-	397	4,01
9	Tanggapan dari dokter dan perawat cepat saat diperlukan	10	53	36	-	-	365	3,69
10	Informasi mengenai prosedur pelayanan jelas	3	69	27	-	-	368	3,72
11	Prosedur pembayaran di RSUD Ibnu Sina cepat	32	60	7	-	-	419	4,23
Rata-rata Jawaban								3,95

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai skor rata-rata keseluruhan dari item pertanyaan variabel persepsi konsumen sebesar 3,95. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik berada pada kategori setuju, karena nilai rata-rata keseluruhan berkisar antara 3,41 sampai dengan 4,20.

Terdapat empat indikator variabel kepuasan konsumen pada penelitian ini, yaitu harapan, kinerja, perbandingan dan pengalaman. Berdasarkan hasil tabulasi data, gambaran skor frekuensi rata-rata penilaian responden pengunjung pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik terhadap variabel kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada tabel berikut:

3) Kepuasan Konsumen (Y)

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen**

No	Pertanyaan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata – rata
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya merasa puas dengan pelayanan tepat dan cepat yang diberikan oleh petugas rumah sakit	7	61	31	-	-	372	3,75
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	10	79	9	-	-	396	4
3	Saya merasa puas dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas rumah sakit dalam melayani pasien	13	72	14	-	-	395	3,98
4	Saya merasa puas dengan tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam menjalankan tugasnya	29	61	9	-	-	416	4,20
5	Saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas rumah sakit	21	65	12	-	-	404	4,08
6	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit	26	57	22	-	-	394	3,97
7	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan dan kebersihan rumah sakit	13	48	38	-	-	371	3,74
8	Petugas pelayanan pendaftaran di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sangat cekatan	9	63	27	-	-	378	3,81
9	Saya tidak ingin berpindah rumah sakit lain.	4	59	36	-	-	364	3,67
10	Menurut saya petugas pendaftaran di rumah sakit ini sangat baik dan terjaga	33	60	6	-	-	423	4,27
Rata-rata Jawaban								3,94

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai skor rata-rata keseluruhan dari item pertanyaan variabel kepuasan konsumen sebesar 3,94. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik berada pada kategori setuju, karena nilai rata-rata keseluruhan berkisar antara 3,41 sampai dengan 4,20.

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Apabila

validitas yang didapat semakin tinggi, maka tes tersebut akan semakin mengenai sasaran dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Untuk menguji validitas variabel pada kuesioner dapat menggunakan rumus korelasi *product moment* ( $r$ ). Dari pengolahan data yang dilakukan, didapatkan  $r_{hitung}$  yang selengkapnya dapat dilihat pada lampiran. Atribut dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{kritis}$ . Nilai  $r_{kritis}$  pada penelitian ini adalah sebesar 0,3. Hasil perhitungan korelasi *product moment* ( $r_{hitung}$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:.

**Tabel Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Korelasi	$r_{kritis}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	X <sub>1,1</sub>	0,677	0,3	Valid
	X <sub>1,2</sub>	0,546	0,3	Valid
	X <sub>1,3</sub>	0,451	0,3	Valid
	X <sub>1,4</sub>	0,617	0,3	Valid
	X <sub>1,5</sub>	0,416	0,3	Valid
	X <sub>1,6</sub>	0,592	0,3	Valid
	X <sub>1,7</sub>	0,617	0,3	Valid
	X <sub>1,8</sub>	0,605	0,3	Valid
	X <sub>1,9</sub>	0,451	0,3	Valid
	X <sub>1,10</sub>	0,677	0,3	Valid
	X <sub>1,11</sub>	0,663	0,3	Valid
	X <sub>1,12</sub>	0,736	0,3	Valid
	X <sub>1,13</sub>	0,643	0,3	Valid
	X <sub>1,14</sub>	0,561	0,3	Valid
Persepsi Konsumen ( $X_2$ )	X <sub>2,1</sub>	0,437	0,3	Valid
	X <sub>2,2</sub>	0,559	0,3	Valid
	X <sub>2,3</sub>	0,648	0,3	Valid
	X <sub>2,4</sub>	0,333	0,3	Valid
	X <sub>2,5</sub>	0,614	0,3	Valid
	X <sub>2,6</sub>	0,619	0,3	Valid
	X <sub>2,7</sub>	0,479	0,3	Valid
	X <sub>2,8</sub>	0,589	0,3	Valid
	X <sub>2,9</sub>	0,511	0,3	Valid
	X <sub>2,10</sub>	0,434	0,3	Valid
	X <sub>2,11</sub>	0,342	0,3	Valid
Kepuasan Konsumen ( $Y$ )	Y <sub>1</sub>	0,535	0,3	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,411	0,3	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,570	0,3	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,610	0,3	Valid

	Y <sub>.5</sub>	0,395	0,3	Valid
	Y <sub>.6</sub>	0,509	0,3	Valid
	Y <sub>.7</sub>	0,566	0,3	Valid
	Y <sub>.8</sub>	0,493	0,3	Valid
	Y <sub>.9</sub>	0,482	0,3	Valid
	Y <sub>.10</sub>	0,473	0,3	Valid

Hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, persepsi konsumen dan kepuasan konsumen berstatus valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{kritis}$ , sehingga data tersebut dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

## Pembahasan

Hasil penelitian dari responden

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa sebagian besar sampel penelitian berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang atau 53,54%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang atau 46,46%. Hal ini menunjukkan bahwa pengujung di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik didominasi oleh pengujung pasien yang berjenis kelamin perempuan, dikarena kebanyakan perempuan sangat peduli akan kesehatan tubuhnya. Apabila semakin baik kualitas pelayanan dan persepsi konsumen yang dirasakan oleh pasien, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### 2. Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa sampel penelitian

yang terbanyak adalah responden dengan kelompok usia lebih dari 45 tahun, yaitu sebanyak 35 orang atau 35,35%, dikarenakan pada usia tersebut kebanyakan manusia rentan terkena sakit. Hal ini disebabkan oleh peningkatan gaya hidup seseorang yang tidak terjaga dalam mengkonsumsi makanan dan kurangnya aktifitas dalam kehidupan sehari-hari. Apabila Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik memperlihatkan kualitas pelayanan dan persepsi konsumen yang baik, maka kepuasan konsumen dalam menggunakan jasanya akan meningkat.

### 3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa sebagian besar sampel penelitian adalah kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 66 orang atau 66,66%, karena sebenarnya pendidikan ini masih sangat rendah akan pengetahuan tentang pola hidup yang sehat. Apabila Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik memperlihatkan kualitas pelayanan dan persepsi yang baik, maka kepuasan konsumen dalam menggunakan jasanya akan meningkat.

### 4. Berdasarkan Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa sebagian besar sampel penelitian adalah kelompok responden dengan pekerjaan karyawan swasta, yaitu sebanyak 38 orang atau

38,38%, hal ini dikarenakan pekerjaan tersebut mengandung banyak resiko akan keselamatan dan kesehatan. Apabila Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik memperlihatkan kualitas pelayanan dan persepsi yang baik, maka kepuasan konsumen dalam menggunakan jasanya akan meningkat.

### Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing – masing variabel lebih besar dari  $r_{kritis}$  yaitu 0,3 dengan hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut :

#### 1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ )

Nilai validitas untuk pertanyaan  $X_{1.1}$  sebesar 0,677,  $X_{1.2}$  sebesar 0,546,  $X_{1.3}$  sebesar 0,451,  $X_{1.4}$  sebesar 0,617,  $X_{1.5}$  sebesar 0,416,  $X_{1.6}$  sebesar 0,592,  $X_{1.7}$  sebesar 0,617,  $X_{1.8}$  sebesar 0,605,  $X_{1.9}$  sebesar 0,451,  $X_{1.10}$  sebesar 0,677,  $X_{1.11}$  sebesar 0,663,  $X_{1.12}$  sebesar 0,736,  $X_{1.13}$  sebesar 0,643,  $X_{1.14}$  sebesar 0,561. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel  $X_1$  adalah valid.

#### 2. Variabel persepsi konsumen ( $X_2$ )

Nilai validitas untuk pertanyaan  $X_{2.1}$  sebesar 0,437,  $X_{2.2}$  sebesar 0,559,  $X_{2.3}$  sebesar 0,648,  $X_{2.4}$  sebesar 0,333,  $X_{2.5}$  sebesar 0,614,  $X_{2.6}$  sebesar 0,619,  $X_{2.7}$  sebesar 0,479,  $X_{2.8}$  sebesar 0,589,  $X_{2.9}$  sebesar 0,511,  $X_{2.10}$  sebesar 0,434,  $X_{1.11}$  sebesar 341. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel  $X_2$  adalah valid.

#### 3. Variabel kepuasan konsumen ( $Y$ )

Nilai validitas untuk pertanyaan  $Y_{1.1}$  sebesar 0,535,  $Y_{1.2}$  sebesar 0,411,  $Y_{1.3}$  sebesar 0,570,  $Y_{1.4}$  sebesar 0,610,  $Y_{1.5}$  sebesar 0,395,  $Y_{1.6}$  sebesar 0,509,  $Y_{1.7}$  sebesar 0,566,  $Y_{1.8}$  sebesar 0,493,  $Y_{1.9}$

sebesar 0,482,  $Y_{1.10}$  sebesar 0,473. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel  $Y$  adalah valid.

### Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara individu dan bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan didapatkan hasil sebagai berikut

1. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa :

- Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan  $t_{hitung}$  sebesar 8,510 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

- Variabel persepsi konsumen ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan  $t_{hitung}$  sebesar 4,857 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), artinya, semakin baik persepsi konsumen maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

2. Hasil dari uji F menunjukkan :

Secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan dan persepsi konsumen berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 152,430 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Artinya semakin baik kualitas pelayanan dan persepsi konsumen maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
2. Variabel persepsi konsumen secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
3. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan persepsi konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

Bagi Rumah Sakit

1. Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel penilaiannya atau menurut penilaian pasien yang belum sesuai dengan harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Penerapan prinsip pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik berupa senyum, sapa, servis dan simpati harus ditingkatkan agar tercipta suasana nyaman bagi pasien atau pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
3. Untuk kotak saran agar dilengkapi dengan alat tulis sehingga memudahkan pengunjung dalam memberi masukan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk

penelitian selanjutnya, dengan model penelitian yang berbeda dan pada objek yang berbeda pula. Misalnya pada perusahaan, industri atau institusi lain sehingga dapat dilihat perbedaannya.

Bagi Akademis

Untuk universitas gresik lebih meningkatkan kualitas seluruh program studi yang ada terutama program studi manajemen, misalnya dengan meningkatkan standart akreditasi yang sudah ada, sehingga seluruh program studi yang ditawarkan dapat diminati seluruhnya oleh mahasiswa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Buchory, Hery Ahmad & Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Daryanto, 2011, Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 23*. Edisi 8. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 21*. Edisi 7. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss19*. Semarang : Undip
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15<sup>th</sup> edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. (2012). *Marketing Management* 13. New Jersey : Pearsan Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. And Kevin Lane, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran "American Marketing Assosiation"*
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Jilid I, Jakarta: Erlangga.
- Pemenkes RI. 1998. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian Nomor 159b/MENKES/PER/II/1988. *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Republik Indonesia.
- Priansa Donni Junni, S.Pd., S.e., M.m.,QWP. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Edisi I, Cetakan I. Bandung : Alfabeta.
- Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik*. [http://nextwahana.com/new\\_webrs\\_bunder/](http://nextwahana.com/new_webrs_bunder/), Diakses tanggal 10 Desember 2017.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Silalahi, Ulber, M.A. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Marketing in Practice*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-Yogyakarta.
- Tim Penyusun. 2017. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Gresik : Universitas Gresik
- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Ph.D. dan Candra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI.
- Worldbank. *CIA World Factbook*. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/id.html>, Diakses tanggal 15 Desember 2017
- Worldbank. *Produk Domestik Bruto Indonesia*. Melalui <https://www.indonesia-investments.com/id/keuangan/angka-ekonomi-makro/produk-domestik-bruto-indonesia/item253>, Diakses tanggal 20 Desember 2017.
- Penelitian Terdahulu:
- Al-Azzam, Dr. Abdel Fattah Mahmoud. 2015. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. *European Journal of Business and Management*. 7 (15).
- Felix, Rubogora. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *J Bus Fin Aff, an open access journal*. 6 (1).
- Koestanto, Tri Hari. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. 3 (10).
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Jurnal EMBA*, 1 (4).
- Panjaitan, Januar Efendi & Yulianti, Ali Lili. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11 (2).
- Resti, Devi & Soesanto, Harry. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati*. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5 (1).
- Yamin, Regina. 2013. *Persepsi nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra Internasional Daihatshu Di Manado*. *Jurnal EMBA*, 1 (3).
- Wibowo, Setyo Ferry, Sarih, Iin Pusfita & Kresnamurti, Agung. 2014. *Pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Palembang*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 5 (2)