

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AL-HUDA GENTENG

## KABUPATEN BANYUWANGI

Yuli Prastika<sup>\*</sup>, Drs. Sutrisno Djaja, M.M.<sup>\*\*</sup>, Titin Kartini, S.Pd, M.Pd<sup>\*\*\*</sup>  
 Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)  
 Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
 E-mail: Trisnodjaja@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling*, yaitu sebanyak pasien rawat inap di Rumah Sakit AL-HUDA Genteng yang masih dikategorikan menderita penyakit ringan pada tanggal 12, 13, dan 14 Mei 2014 di kelas 1, meliputi ruang Ihsan, ruang Iman, ruang Aulia, dan ruang Syukur. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan uji efektivitas garis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi sebesar 77,1%. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit tersebut.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.**

*The Influence of Service Quality to The Patient Satisfaction  
 in Al-Huda Hospital Genteng  
 District Banyuwangi*

### Abstract

*The area determination method used purposive method that was in Al-Huda hospital. The random sampling method was used to determine the total number of respondents as many as patients in the hospital which was categorized as suffering from minner ailments on 12<sup>th</sup>, 13<sup>th</sup>, 14<sup>th</sup>, may 2014 in the first class including ihsan, iman, aulia, and syukur rooms. The data collection method were used questionnaire, observation, interview and documentation. The data processing techniques used were editing, scoring, and tabulation. The data analysis used in this research were descriptive and statistic inferencial analysis that used simple regrestion line test effectifity. There was a significant influence from the impact quality service to the patients's satisfaction in Al-Huda hospital, Genteng district Banyuwangi as many as 77,01%. From the research result, it could be concluded that the better quality service given by the hospital, the more patients's satisfaction of the hospital increase.*

**Keyword: The Service Quality and The Patient Satisfaction**

<sup>\*</sup> Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

<sup>\*\*</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

<sup>\*\*\*</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

## PENDAHULUAN

Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan menjadi alasan utama bagi berdirinya rumah sakit ditengah-tengah masyarakat. Meningkatnya keberadaan pelayanan jasa kesehatan seperti rumah sakit tersebut berdampak pada semakin ketatnya persaingan antar pemilik jasa kesehatan tersebut. Ketatnya persaingan menuntut rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan pelayanan jasa kesehatan bagi setiap konsumennya, dalam hal ini yang dimaksud konsumen adalah pasien selaku pengguna jasa rumah sakit tersebut. Untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, pihak rumah sakit terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas pelayanannya guna memaksimalkan kepuasan pasien.

Keberadaan rumah sakit baik negeri maupun swasta menjadi pilihan bagi setiap pasien yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan. Pilihan pasien tersebut didasarkan pada keinginannya untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, untuk itu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang sesuai harapan maka rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2000:59), kualitas pelayanan adalah mengatakn bahwa, kualitas pelayanan adalah upaya untuk mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi masalah serius yang harus diperhatikan oleh setiap rumah sakit, oleh karena itu mengutamakan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pasien dinilai sangat penting. Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan dirasakan juga oleh salah satu rumah sakit swasta yang berdiri di Kabupaten Banyuwangi yaitu Rumah Sakit AL-HUDA.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa pada Rumah Sakit AL-HUDA

terdapat fasilitas yang lengkap maupun kualitas dan kuantitas yang baik guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit AL-HUDA dikarenakan rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit yang mengutamakan kualitas pelayanan bagi setiap pasiennya. Hal tersebut terlihat dari kesediaannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dari pertama pasien masuk rumah sakit, serta menyediakan berbagai macam pelayanan kesehatan yang dapat memberikan rasa nyaman pada pasiennya.

Berbagai macam usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan diberikan oleh Rumah Sakit AL-HUDA Genteng untuk menarik pasien agar menggunakan pelayanan jasa kesehatan pada instansi tersebut dengan harapan pasien memperoleh kepuasan pada pelayanan jasa kesehatan yang disediakan. Menurut Christopher (dalam Rangkuti, 2002:18) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian konsumen/konsumen. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 67 pasien yang merupakan pasien rawat inap yang menderita sakit ringan yang terletak di ruang kelas 1 meliputi, ruang Ihsan, ruang Iman, ruang Aulia, dan ruang Syukur.

Adanya persaingan tersebut menjadikan rumah sakit swasta seperti AL-HUDA perlu memberikan kualitas pelayanan yang lebih dibanding rumah sakit pesaingnya, karena dengan mengutamakan kualitas pelayanan rumah sakit AL-HUDA akan menjadi pilihan bagi masyarakat yang menginginkan pelayanan kesehatan yang terbaik dibanding tempat lain. kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi rumah sakit AL-HUDA dalam mengembangkan usahanya dibidang pelayanan jasa kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik masyarakat akan memilih rumah sakit AL-HUDA untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu bagi pasien yang ingin memilih pelayanan jasa kesehatan. Untuk itu, rumah sakit AL-HUDA berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena apabila pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan jauh dari apa yang menjadi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan ketidakpuasan pasien akan membawa dampak buruk yaitu seperti menurunnya minat dan jumlah pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatannya.

Memberikan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pasien merupakan masalah yang cukup sulit, hal itulah yang menjadi alasan bagi Rumah Sakit AL-HUDA Genteng untuk selalu mencoba meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tujuan utamanya yaitu kepuasan pasien. Untuk mencapai kepuasan pasien tersebut, maka pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepedulian (*empathy*). Dari lima dimensi tersebut pasien dapat menilai kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien untuk menggunakan jasa. Menurut Longenecker *et al* (2001:342) menyatakan, pelayanan yang unggul dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Tingkat kualitas pelayanan hanya dapat dinilai berdasarkan sudut pandang pasien, bukan dari sudut pandang rumah sakit, oleh karena itu kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga yang dapat menciptakan keunggulan daya saing bagi rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, (2002:78) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Selain itu, juga pasien yang merasa puas akan melakukan

pembelian ulang, serta tidak menutup kemungkinan pasien yang merasa puas akan merekomendasikan dari mulut kemulut kepada teman atau saudaranya untuk menggunakan penyedia jasa kesehatan yang sama.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini ialah: apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini di desain sebagai penelitian kuantitatif korelasional karena dalam prosedur dan analisisnya peneliti menggunakan analisis statistik. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan *survey* untuk mendapatkan informasi pemakaian jasa Rumah Sakit AL-HUDA Genteng. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling*, yaitu sebanyak pasien rawat inap di Rumah Sakit AL-HUDA Genteng yang masih dikategorikan menderita penyakit ringan pada tanggal 12, 13, dan 14 Mei 2014 di kelas 1, meliputi ruang Ihsan, ruang Iman, ruang Aulia, dan ruang Syukur. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis diskriptif dan inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX + ei$$

Untuk analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{Ry^2/k}{((1-R^2)/(n-k-1))}$$

Untuk uji efektivitas garis regresi yaitu untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi.

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh  $R_{square}$  sebesar 0,771. Koefisien determinasi  $R_{square}$  dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan analisis garis regresi sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

**Tabel Ringkasan Uji F, Multiple R, dan R Square**

Variabel	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Sig. F	$\alpha$	R	$R_{square}$
X terhadap Y	219.114	3.989	0.000	0,05	0,878	0,771

Sumber : Data diolah 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa  $F_{hitung} = 219,114 > F_{tabel} = 3,989$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Untuk koefisien determinasi

$R_{square}$  sebesar 0,771, besarnya  $R_{square}$  tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 77,1%, sedangkan sisanya yaitu 22,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yaitu kualitas produk (obat), harga, lokasi, dan sebagainya. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,878 dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

### PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pasien pada suatu rumah sakit, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pasien oleh pihak rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan tujuan yang telah ditetapkan pada Rumah Sakit AL - Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Adapun kualitas pelayanan di Rumah Sakit AL - Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi meliputi Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Jika pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan pasien maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa yaitu rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati juga dapat

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

menentukan kepuasan pada pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Hal tersebut terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pasien). Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $219,114 > 3,989$ ) dan  $\alpha = 0,05 > \text{Sig } F = 0,000$ .

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan oleh Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi sebesar 77,1% sedangkan sisanya yaitu 22,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yaitu kualitas produk (obat), harga, lokasi, dan sebagainya.

Berdasarkan tabulasi data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sebanyak 53 responden atau sebesar 79,1% menjawab bahwa kondisi kamar rawat inap di RS. AL-HUDA Genteng bersih dan nyaman karena kondisi dalam kamar rawat inap sangat terjaga kebersihannya dan tertata rapi, fasilitas seperti kamar mandi dan ruang tunggu dalam kamar rawat inap sudah memadai karena fasilitas seperti kamar mandi sangat berfungsi dengan baik dan ruang tunggu untuk keluarga pasien sangat memadai (dengan jumlah minimal yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit), kelengkapan peralatan medis di RS AL-HUDA Genteng sangat lengkap, karena dalam menangani penyakit yang diderita pasien, pihak rumah

sakit tidak harus mendatangkan dari tempat lain, dan kerapian penampilan perawat di RS AL-HUDA Genteng karena semua dokter, perawat, maupun pegawai di rumah sakit tersebut memakai seragam dan terlihat rapi. Berikut merupakan hasil wawancara dengan salah satu pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Salah satu sebab saya memilih Rumah Sakit Al-Huda untuk berobat karena peralatan medis pada rumah sakit tersebut sangat lengkap. Selain itu, ruangnya juga lebih bersih dan nyaman dari pada rumah sakit yang lain” (NS, 35<sup>Th</sup>).*

Indikator kehandalan merupakan variabel yang cukup penting yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Dimana kehandalan merupakan suatu kemampuan pasien Rumah Sakit AL-HUDA dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 52 responden atau sebesar 77,6% menjawab bahwa prosedur penerimaan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng cepat dan tidak berbelit-belit, kemampuan perawat dan dokter pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng mampu menangani serta mampu mendeteksi penyakit pasien dengan cepat dan tepat, dan ketepatan jadwal pelayanan yang ada pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat dijalankan dengan tepat serta sesuai dengan kebutuhan pasien. Berikut merupakan penjelasan dari salah satu konsumen mengenai kehandalan pihak Rumah Sakit AL- Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi.

*“Setiap kali saya kurang enak badan dan harus ditangani secara insentif, saya lebih memilih Rumah Sakit Al – Huda ini mbak, karena prosedur penerimaan pasien cepat dan tidak berbelit-belit, serta dokter mampu mendeteksi penyakit pasien dengan tepat (NS, 35<sup>Th</sup>).*

Selanjutnya, daya Tanggap merupakan salah satu indikator pada kualitas pelayanan pada Rumah Sakit AL - Huda. Dimana daya tanggap dalam hal ini merupakan

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

suatu respon yang diberikan oleh pihak karyawan pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi dalam menanggapi segala keluhan dan keinginan dari pasien. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 52 responden atau sebesar 80,6% menjawab bahwa semua perawat maupun dokter yang ada di Rumah Sakit AL-HUDA Genteng memiliki kemampuan dalam menangani pasien, sehingga semua kebutuhan pasien dapat terpenuhi, perawat maupun dokter pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng dapat dengan cepat dan tepat dalam menangani pasien, dan dokter maupun perawat pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng selalu menjelaskan tentang keadaan dan perkembangan pasien secara jelas dan gamblang kepada keluarga pasien. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“.....perawat cepat dalam menangani pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan, selain itu dokter mampu memberikan informasi tentang keadaan dan perkembangan pasien mbak. Jadi, pasien dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya” (RH, 43<sup>Th</sup>).*

Indikator jaminan merupakan salah satu variabel pada kualitas pelayanan pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 56 responden atau sebanyak 83,6% menjawab bahwa pihak Rumah Sakit AL-HUDA Genteng mampu mengontrol kelayakan obat-obatan dan makanan yang akan di berikan pada pasien, pihak Rumah Sakit AL-HUDA sangat peduli pada kondisi kebersihan kamar maupun hal-hal lain yang dapat mengganggu istirahat pasien, dan pihak Rumah Sakit AL-HUDA genteng dapat melayani pasien dengan sabar dan sopan.

Terakhir yaitu indikator empati merupakan salah satu dari bentuk adanya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng. Dimana empati tersebut

merupakan suatu rasa kepedulian yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien. Berdasarkan angket yang disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 55 responden atau sebesar 82,1% menjawab bahwa sebelum memasukkan jarum suntik, perawat maupun dokter terlebih dahulu menenangkan pasien ucapan dan sapaan ramah, Dokter dan Perawat yang menangani pasien selalu memperhatikan keadaan pasien, dan seluruh perawat maupun dokter selalu menanggapi setiap keluhan dari pasien.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit AL-HUDA Genteng yang masih dikategorikan menderita penyakit ringan. Tolak ukur pada variabel kepuasan pasien tersebut dapat dilihat dari adanya pembelian ulang yang dilakukan, dan menginformasikan pada orang lain (*word of mouth*) yang dilakukan oleh pasien kepada orang lain.

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden seperti pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 17 responden atau sebanyak 25,4% menjawab bahwa setelah merasakan pelayanan pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng, pasien berkeinginan untuk datang ke rumah sakit tersebut jika mengalami sakit, karena saya sudah merasa cocok dengan pelayanan dan fasilitas yang ada pada rumah sakit tersebut. Selanjutnya, sebanyak 18 responden atau sebesar 26,9% menjawab bahwa pasien berminat untuk menginformasikan kepada orang lain agar menggunakan jasa pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng, karena Rumah Sakit AL-HUDA Genteng mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi tersebut merupakan suatu upaya untuk memenuhi segala kebutuhan dari pasien. Hal ini disebabkan melalui kualitas

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dengan baik dan maksimal, maka dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pasien setelah menerima pelayanan dari pihak rumah sakit tersebut. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi tersebut dapat meningkatkan jumlah pasien.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi kepada pasien dapat memberikan rasa senang dan puas pada pasien. Hal ini dikarenakan kualitas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi tersebut sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Para pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut akan merasa puas ketika berbelanja pada rumah sakit tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“pelayanan yang diberikan dari Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi sangat memuaskan, karena selain perawat yang memiliki kemampuan yang baik dalam merawat pasien juga karena dokter pada Rumah Sakit AL-Huda tersebut ramah dan selalu tepat dalam mendiagnosa penyakit pasien, sehingga sesuai dengan kebutuhan pasien”* (DB, 33<sup>Th</sup>).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi, banyak dari responden yang merasa puas karena mereka merasa kebutuhan mereka dapat terpenuhi. selain itu, rasa puas yang ditunjukkan oleh pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat ditunjukkan dari adanya minat pasien untuk menggunakan pelayanan jasa pada Rumah Sakit AL – Huda Genteng

Kabupaten Banyuwangi lagi ketika sakit. Salah satu pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi yang menjadi responden dalam penelitian ini menjelaskan bahwa,

*“Pertama kali saya sakit, saya dirawat di Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi, saya merasa puas, sehingga ketika saya sakit saya lebih memilih Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi untuk tempat berobat”* (NS, 35<sup>Th</sup>).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat mempengaruhi kepuasan para pasien. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh pasien menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut telah berhasil dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyodi dan Hamdani, (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam suatu usaha jasa adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa ada

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit tersebut.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain: pihak Rumah Sakit AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi, untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal kemampuan perawat dan dokter dalam menangani pasien, serta memperluas daerah parkir pada rumah sakit tersebut. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Lupiyoadi, R dan Hamdani, A, 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Selemba: Empat.

Longenecker, Justin G., Moore., Carlos W., dan Pretty,J., William. 2001. *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Selemba Empat.

Rangkuti. Freddy. 2002. *Measuring Costomer Satifaction (Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkanKepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN.JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. 2008. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

\* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

\*\*\* Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember