

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya

**Lia Kartika Devi**

Prodi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya

E-mail: [devikhair@gmail.com](mailto:devikhair@gmail.com)

**Nur Aini Anisa**

Prodi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya

E-mail: [nurainianisa.stiepemuda@gmail.com](mailto:nurainianisa.stiepemuda@gmail.com)

**Nur Farida**

Prodi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya

E-mail: [nurfarida.stiepemuda@gmail.com](mailto:nurfarida.stiepemuda@gmail.com)

Alamat : Jalan Bung Tomo No.8, Kode Pos 60245 Surabaya, Indonesia

**Abstract:** *This research employs an associative research type with a quantitative approach. The study is motivated by the objective to analyze the Service Quality (X1) and Patient Perception (X2) on Outpatient Patient Satisfaction (Y) at Muji Rahayu Hospital, Surabaya, involving 151 respondents. The sampling technique used in this research is purposive sampling. Data analysis is conducted using statistics with the assistance of SPSS software. Based on the results of the data analysis using the t-test, it is found that partially, the variables Service Quality (X1) and Patient Perception (X2) have a significant influence on Outpatient Patient Satisfaction (Y) at Muji Rahayu Hospital, Surabaya. Then, based on the results of the data analysis using the F-test, it is revealed that simultaneously, the variables Service Quality (X1) and Patient Perception (X2) have a significant influence on Outpatient Patient Satisfaction (Y) at Muji Rahayu Hospital, Surabaya.*

**Keywords:** *Service Quality (X1), Patient Perception (X2), Patient Satisfaction (Y).*

**Abstrak:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilatarbelakangi tujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Pasien (X2) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya sebanyak 151 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik dengan alat bantu SPSS. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t, diketahui bahwa secara parsial, variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Pasien (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Kemudian berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji F, diketahui bahwa secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Pasien (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Pasien (X2), Kepuasan Pasien (Y)

### LATAR BELAKANG

Saat ini, upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien tidaklah hanya tentang penyembuhan, tapi juga kebutuhan akan dilayani dengan baik. Kebutuhan masyarakat perihal kesehatan yang kian berkembang ini tentu saja mengharuskan pelayanan medis atau penyedia layanan kesehatan untuk tetap dalam performa terbaik. Seiring dengan berkembangnya zaman, jasa pelayanan kesehatan semakin berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik. Semakin

bertambahnya wawasan masyarakat tentang dunia pelayanan kesehatan yang baik, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Ditambah dengan kondisi dimana industri jasa pelayanan kesehatan yang tidak terlepas dari persaingan, tentu hal ini mengharuskan perusahaan jasa pelayanan kesehatan pada kenyataan bahwa kualitas adalah suatu kewajiban agar dapat tetap terdepan baik dalam hal operasional, manajemen, maupun strategi. Karena pasien akan merasa terpuaskan apabila ekspektasi dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Namun suatu pelayanan yang dikatakan baik, ada kalanya belum tentu menimbulkan rasa nyaman dan puas pada diri pasien. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan antara persepsi pasien tentang kualitas layanan dengan pelayanan yang telah mereka terima.

Fandy Tjiptono (2022) mengatakan bahwa persepsi pasien akan kualitas pelayanan (*perceived quality*) merupakan ukuran dari suatu evaluasi berdasarkan pengalaman pelanggan/pasien atas kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan. Maka dapat diketahui bahwa pengalaman pasien dapat mempengaruhi proses pasien mempersepsikan kualitas suatu layanan. Hal ini dapat dijumpai pada persepsi diskonfirmasi pasien yang membandingkan suatu layanan antara perusahaan satu dengan yang lain, atau membandingkan suatu layanan di masa lampau dengan masa sekarang. Persepsi diskonfirmasi inilah yang nantinya akan menentukan pasien terpuaskan atau tidak (Tjiptono, 2022).

Tjiptono (2022) mengatakan “Kepuasan erat kaitannya dengan komplain pelanggan, karena apabila pelanggan puas, maka akan jauh dari komplain”. Komplain adalah salah satu bentuk tindakan hasil dari pasien yang mempersepsikan suatu pelayanan yang mereka keluhkan dalam berbagai bentuk dan melalui media apapun. Komplain mengindikasikan adanya kesenjangan antara *expected service* (ekspektasi pelayanan) dan *percieved service* (pelayanan yang diterima) terhadap pelayanan di rumah sakit, yang mana pasien merasa bahwa ekspektasi mereka masih lebih tinggi dari pelayanan yang mereka terima. Maka, dalam pengupayaan peningkatan kepuasan pasien, diperlukan upaya dari semua pihak, baik dari medis, non medis, maupun manajemen untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengelola persepsi pasien agar dapat mempertahankan kepercayaan serta kesetiaan pasien.

Rumah Sakit Muji Rahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta milik Yayasan Muji Rahayu yang terletak di wilayah Surabaya Barat tepatnya di Jalan Raya Manukan Wetan No.68-68A Surabaya, yang sampai saat ini masih terus berkembang untuk semakin maju dan sukses baik dalam hal meningkatkan derajat kesehatan masyarakat maupun manajerial untuk tetap memberi pelayanan terbaik dalam upaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan ialah harapan akan pelayanan yang baik dan keunggulan pelayanan yang dipertahankan, guna memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004). Taylor berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik suatu layanan yang mengutamakan terlaksananya layanan sesuai kebutuhan pelanggan (Yani et al., 2021).

### **Pengertian Persepsi Pasien**

Tjiptono (2022), Persepsi ialah proses konsumen untuk mencerna segala rangsangan dari lingkungan sekitarnya yang dipengaruhi oleh karakteristik individu, cara stimulus dilakukan, situasi, dan cara informasi disampaikan. Lebih spesifiknya dalam dunia jasa, masih menurut Tjiptono (2022) juga mengutarakan persepsi pasien akan kualitas pelayanan (*perceived quality*) merupakan ukuran evaluasi berdasarkan pengalaman pelanggan/pasien atas kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan.

### **Pengertian Kepuasan Pasien**

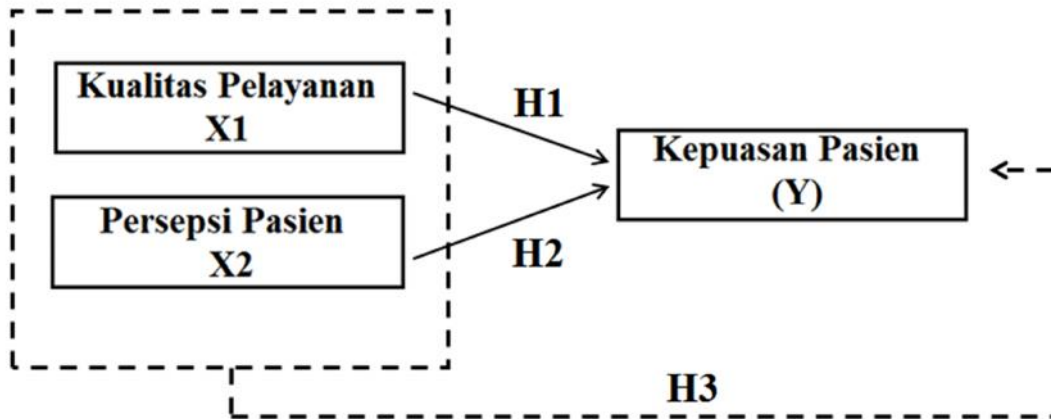
Woodruff dan Gardial berpendapat bahwa kepuasan sebagai gap antara ekspektasi dan kinerja aktual dengan *comparison standard* yang digunakan untuk melihat apakah ada gap atau tidak (Setyawan & Supriyanto, 2019). Menurut Engel, kepuasan pelanggan yaitu evaluasi pada suatu produk atau jasa yang mana diharapkan minimal sama atau lebih dari ekspektasi, namun bila di bawah ekspektasi, maka timbul asa tidak puas (Adhari, 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, untuk menguji teori secara rinci untuk hipotesis tertentu dan kemudian dijadikan kumpulan data yang nantinya untuk mendukung atau menyangkal hipotesis tersebut yang mana data berupa angka dan kemudian dianalisis dengan teori statistik. Dalam hal ini, penelitian ini adalah penelitian dengan metode asosiatif, yaitu penelitian yang menggunakan setidaknya dua variabel yang disambungkan, yang mana penelitian ini menghubungkan variabel kualitas pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.

### Hipotesis Penelitian

- a.  $H_1$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya
- b.  $H_2$  : Persepsi pasien tentang kualitas pasien berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya
- c.  $H_3$  : Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya



Gambar 1. Desain Penelitian

### Populasi Dan Sampel Penelitian

#### Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah orang yang menjadi subyek penelitian atau orang yang memiliki karakter yang akan diteliti (Roflin et al., 2021). Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya ialah sebagai populasi dalam penelitian ini.

#### Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Sampling adalah suatu metode untuk menentukan cara pengambilan sample (Supriyanto et al., 2022). Sampel yang diambil berjumlah 151 responden dan pengambilan sampel diambil dengan metode *purposive sampling*, dengan kriteria :

- a) Pasien rawat jalan
- b) Pasien dengan *range* usia 15 sampai 45 Th

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pada 151 responden, maka dari data tersebut dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi usia dan jenis kelamin. Adapun karakteristik tersebut sebagai berikut

#### 1. Karakteristik Responden

##### a) Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel .1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	16-25 Tahun	33	21,9
	26-35 Tahun	70	46,4
	36-45 Tahun	48	31,8
	Total	151	100,0

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 16-25 Tahun sebanyak 33 responden dengan persentase sebanyak 21,9%, yang berusia 26-35 tahun sebanyak 70 responden dengan persentase sebanyak 46,4%, yang berusia 36-45 tahun sebanyak 48 responden dengan persentase 31,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang berusia 26-35 tahun.

##### b) Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel .2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Pria	58	38,4
	Wanita	93	61,6
	Total	151	100,0

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 93 responden dengan persentase sebanyak 61,6%, dan yang berjenis kelamin pria sebanyak 58 responden dengan persentase sebanyak 38,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin wanita.

## 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian

### a) Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualias Pelayanan

Tabel .3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata Pernyataan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Reliabilitas (Kehandalan)												
1	X1.1	0	0	7	4,6	41	27,2	64	42,4	39	25,8	3,89
2	X1.2	0	0	3	2,0	22	14,6	94	62,3	32	21,2	4,03
3	X1.3	0	0	2	1,3	18	11,9	86	57,0	45	29,8	4,15
4	X1.4	0	0	2	1,3	23	15,2	88	58,3	38	25,2	4,07
5	X1.5	1	0,7	2	1,3	19	12,6	93	61,6	36	23,8	4,07
6	X1.6	0	0	4	2,6	21	13,9	85	56,3	41	27,2	4,08
7	X1.7	0	0	1	0,7	16	10,6	84	55,6	50	33,1	4,21
Responsivitas (Ketanggapan)												
8	X1.8	0	0	1	0,7	17	11,3	82	54,3	51	33,8	4,21
9	X1.9	0	0	2	1,3	13	8,6	99	65,6	37	24,5	4,13
10	X1.10	2	1,3	2	1,3	24	15,9	90	59,6	33	21,9	3,99
Assurance (Jaminan)												
11	X1.11	0	0	3	2,0	13	8,6	99	65,6	36	23,8	4,11
12	X1.12	0	0	2	1,3	16	10,6	92	60,9	41	27,2	4,14
13	X1.13	0	0	5	3,3	15	9,9	87	57,6	44	29,1	4,13
Empathy (Empati)												
14	X1.14	0	0	4	2,6	20	13,2	91	60,3	36	23,8	4,05
15	X1.15	0	0	4	2,6	20	13,2	89	58,9	38	25,2	4,07
Tangibilitas (Berwujud)												
16	X1.16	2	1,3	19	12,6	43	28,5	67	44,4	20	13,2	3,56
17	X1.17	0	0	5	3,3	40	26,5	79	52,3	27	17,9	3,85
18	X1.18	0	0	1	0,7	28	18,5	84	55,6	38	25,2	4,05
19	X1.19	1	0,7	12	7,9	39	25,8	72	47,7	27	17,9	3,74

Sumber : Data diolah di tahun 2023

Berdasarkan dari tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pernyataan yang paling tinggi pada variabel Kualitas Pelayanan yaitu pada X1.8 sebesar 4,21 dengan pernyataan kesiagaan petugas membantu pasien, yang artinya sebagian besar pasien menilai bahwa petugas di Rumah Sakit Muji Rahayu senantiasa siaga untuk membantu pasien.

**b) Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Pasien**

Tabel .4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Pasien

No.	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata Pernyataan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Seleksi												
1	X2.1	0	0	1	0,7	5	3,3	80	53,0	65	43,0	4,38
2	X2.2	0	0	8	5,3	40	26,5	81	53,6	22	14,6	3,77
3	X2.3	0	0	4	2,6	30	19,9	83	55,0	34	22,5	3,97
Organisasi / Klasifikasi												
4	X2.4	0	0	1	0,7	31	20,5	90	59,6	29	19,2	3,97
5	X2.5	0	0	2	1,3	25	16,6	84	55,6	40	26,5	4,07
Interpretsi												
6	X2.6	0	0	3	2,0	32	21,2	75	49,7	41	27,2	4,02
7	X2.7	0	0	1	0,7	16	10,6	93	61,6	41	27,2	4,15

Sumber : Data diolah di tahun 2023

Berdasarkan dari tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pernyataan yang paling tinggi pada variabel Persepsi Pasien yaitu pada X2.1 sebesar 4,38 dengan pernyataan pilihan pasien atas lokasi rumah sakit, yang artinya sebagian besar alasan pasien berobat ke Rumah Sakit Muji Rahayu adalah karena lokasi yang dekat dengan rumah mereka.

**c) Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien**

Tabel .5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata Pernyataan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kesesuaian Harapan dan Kenyataan												
1	Y.1	0	0	3	2,0	19	12,6	89	58,9	40	26,5	4,10
Perasaan yang Timbul Pasca Berobat												
2	Y.2	0	0	1	0,7	16	10,6	97	64,2	37	24,5	4,13
Overall Satisfaction												
3	Y.3	0	0	2	1,3	16	10,6	94	62,3	39	25,8	4,13
4	Y.4	0	0	4	2,6	19	12,6	84	55,6	44	29,1	4,11

Sumber : Data diolah di tahun 2023

**Analisis Data****1. Uji Validitas**

Suatu kuesioner dianggap valid jika muncul sesuatu yang terukur dari pernyataan-pernyataan tersebut. Perbandingan nilai r hitung dengan r tabel, yaitu jika nilai r hitung > r tabel = Valid, dan jika nilai r hitung < r tabel = Tidak Valid.

Tabel .6 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,553	0,159	Valid
	X1.2	0,627	0,159	Valid
	X1.3	0,660	0,159	Valid
	X1.4	0,731	0,159	Valid
	X1.5	0,747	0,159	Valid
	X1.6	0,706	0,159	Valid
	X1.7	0,742	0,159	Valid
	X1.8	0,732	0,159	Valid
	X1.9	0,728	0,159	Valid
	X1.10	0,641	0,159	Valid
	X1.11	0,699	0,159	Valid
	X1.12	0,720	0,159	Valid
	X1.13	0,698	0,159	Valid
	X1.14	0,691	0,159	Valid
	X1.15	0,744	0,159	Valid
	X1.16	0,716	0,159	Valid
	X1.17	0,719	0,159	Valid
	X1.18	0,731	0,159	Valid
	X1.19	0,626	0,159	Valid
Persepsi Pasien (X2)	X2.1	0,561	0,159	Valid
	X2.2	0,670	0,159	Valid
	X2.3	0,600	0,159	Valid
	X2.4	0,779	0,159	Valid
	X2.5	0,785	0,159	Valid
	X2.6	0,733	0,159	Valid
	X2.7	0,774	0,159	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,769	0,159	Valid
	Y.2	0,706	0,159	Valid
	Y.3	0,739	0,159	Valid
	Y.4	0,748	0,159	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 26

Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 30 pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan prasyarat untuk mencapai validitas suatu kuesioner untuk tujuan tertentu. Alat ukur dengan teknik Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas. Jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 maka jawaban peserta kuesioner dianggap reliabel sebagai ukuran. Sebaliknya, jika alpha Cronbach di bawah 0,60, jawaban



dalam kuesioner yang diperoleh dengan alat ukur yang berbeda dianggap tidak dapat diandalkan.

Tabel .7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,964	<i>Reliabel</i>
	X1.2	0,963	<i>Reliabel</i>
	X1.3	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.4	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.5	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.6	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.7	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.8	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.9	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.10	0,963	<i>Reliabel</i>
	X1.11	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.12	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.13	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.14	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.15	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.16	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.17	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.18	0,962	<i>Reliabel</i>
	X1.19	0,963	<i>Reliabel</i>
Persepsi Pasien (X2)	X2.1	0,963	<i>Reliabel</i>
	X2.2	0,962	<i>Reliabel</i>
	X2.3	0,963	<i>Reliabel</i>
	X2.4	0,962	<i>Reliabel</i>
	X2.5	0,962	<i>Reliabel</i>
	X2.6	0,962	<i>Reliabel</i>
	X2.7	0,962	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,962	<i>Reliabel</i>
	Y.2	0,962	<i>Reliabel</i>
	Y.3	0,962	<i>Reliabel</i>
	Y.4	0,962	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Pasien (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Sehingga dapat dikatakan ketiga variabel tersebut reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui normalitas (normalitas atau tidak) dari faktor perancu (error term). Dasar pengambilan keputusan adalah jika data melampaui diagonal atau tidak dalam arah diagonal, maka model regresi melanggar asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data tidak melampaui garis diagonal atau searah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas hasil statistik

Tabel .8 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		151
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,18042235
Most Extreme Differences	Absolute	0,087
	Positive	0,075
	Negative	-0,087
Test Statistic		0,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,007 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan di atas terlihat bahwa nilai Unstandardized Residual sebesar 0,07, dan nilai ini lebih besar dari 0,05, yang artinya data tersebut telah terdistribusi normal.

#### b) Uji Multikolinieritas

Terdapat atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui melalui koefisiensi hubungan variabel-variabel yang ditetapkan sebelumnya dengan uji multikolinieritas. Uji ini dapat dideteksi melalui besaran toleransi dan *variance inflation factor* (VIF). Ketentuan uji multikolinieritas ini adalah:

- 1) Tolerance > 0,10 = Tidak terjadi Multikolinieritas
- 2) Tolerance < 0,10 = Terjadi Multikolinieritas
- 3) VIF < 10,00 Tidak terjadi Multikolinieritas
- 4) VIF > 10,00 Terjadi Multikolinieritas

Hasil uji tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel .9 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,323	0,980		1,351	0,179		
X1	0,071	0,023	0,290	3,156	0,002	0,300	3,331
X2	0,342	0,059	0,533	5,801	0,000	0,300	3,331

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Tolerance pada variabel Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien sebesar 0,300, dan kurang dari  $=0,10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas, dan pada *Variance Influence Factor* (VIF) pada variabel Kualitas Peayanan dan Persepsi Pasien sebesar 3,331, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari multikolinieritas, sehingga variabel-variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

### c) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu selama periode waktu atau kesalahan sebelumnya dari model linier yang digunakan. Jika ada hubungan, itu adalah masalah autokorelasi. Model regresi yang baik tidak memiliki autokorelasi.

Tes Durbin Watson memiliki aturan dasar sebagai berikut

- 1) Jika DW (Durbin Watson) berada di luar batas antara dL dan (4-dL), maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat autokorelasi.
- 2) Jika DW berada diantara dU dan (4-dU), maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada autokorelasi
- 3) Jika DW berada diantara dL dan dU atau diantara (4-dL) dan (4-dU), maka tidak ada kesimpulan yang dapat diambil.

Tabel 10. Hasil Uji Autokorelasi

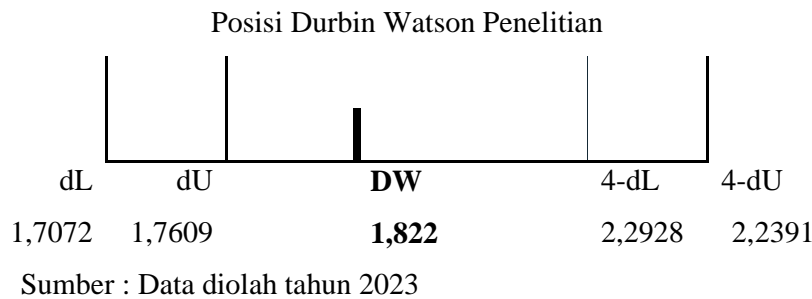
Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,791 <sup>a</sup>	0,626	0,621	1,44694	1,892

Sumber : SPSS 26 diolah tahun 2023

Perhitungan yang dilakukan untuk mengukur persentase dari variasi total variabel ketimpangan yang mampu dijelaskan oleh model regresi. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,892 selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai tabel Durbin Watson dengan signifikansi 0,05, dan berdasarkan klasifikasi nilai Durbin Watson yaitu =0,05, k=2, n=151, maka diperoleh hasil dari tabel Durbin Watson sebagai berikut :

dL	: 1,7072	4-dL	: 2,2928
dU	: 1,7609	4-dU	: 2,391

Gambar .2

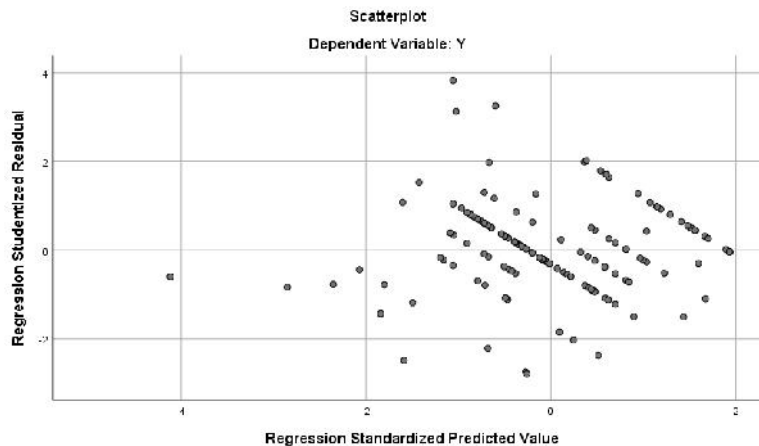


Berdasarkan Gambar 2 yang mana DW (Durbin Watson) berada diantara DU dan 4-DU, lebih tepatnya DW sebesar 1,822 lebih besar nilainya daripada DU 1,7609 dan lebih kecil nilainya daripada 4-DU 2,2391, yang artinya tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

#### d) Uji Heterokedastisitas

Uji varians bertujuan untuk mendeteksi terjadinya nilai asosiasi yang berbeda untuk setiap varian variabel bebas, kualitas pelayanan dan persepsi pasien dalam model regresi. Permasalahan varians variabel dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan scatter plot yaitu dengan memplot prediktor yang dinormalisasi dengan model residual yang dinormalisasi. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik berada di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, maka variasi variansi tidak terjadi. Berikut adalah hasil scatter plot yang diperoleh dari keluaran SPSS:

Gambar .3 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data diolah SPSS 26

Pada Gambar 3 Hasil uji heterokedastiditas pada gambar di atas terlihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar di atas dan di bawah garis angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a) Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel atau lebih, serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Tabel .11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,323	0,980		1,351	0,179
	Kualitas Pelayanan	0,071	0,023	0,290	3,156	0,002
	Persepsi Pasien	0,342	0,059	0,533	5,801	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan tabel hasil uji analisis regresi linier berganda di atas, formula untuk regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,323 + 0,71 + 0,342 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas diketahui bahwa jika nilai konstanta sebesar 1,323, artinya bila variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien dianggap konstan maka diprediksi Kepuasan Pasien sebesar 1,323 satuan.

Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) pada model regresi linier berganda di atas nilai koefisien jika ditingkatkan sebesar 1% maka didapatkan nilai sebesar 0,071, yang menunjukkan arah hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Muji Rahayu kepada pasien rawat jalan sesuai dengan keinginan pasien. Dengan asumsi pengaruh variabel independen yang lain konstan.

Variabel Persepsi Pasien ( $X_2$ ) pada model regresi linier berganda di atas nilai koefisien jika ditingkatkan sebesar 1% maka didapatkan nilai sebesar 0,342, yang menunjukkan arah hubungan positif antara variabel Persepsi Pasien dan Kepuasan Pasien. Maka dapat dikatakan bahwa tindak tanduk pelayanan di Rumah Sakit Muji sesuai dengan Persepsi Pasien. Dengan asumsi pengaruh variabel independen yang lain konstan.

#### b) Uji t

Uji-t dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel untuk masing-masing variabel, dengan ketentuan jika t hitung > t tabel berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika t hitung < t > 0,05, tidak ada pengaruh yang signifikan secara statistik antara variabel independen dan variabel dependen. yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel .12 Hasil Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t tabel			
	B	Std. Error	Beta	t		Sig.	
1	(Constant)	1,323	,980		1,351	1,655	,179
	Kualitas Pelayanan	,071	,023	,290	3,156	1,655	,002
	Persepsi Pasien	,342	,059	,533	5,801	1,655	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah dari Output SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.16, pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,71 dan Sig. Sebesar 0,002. Oleh karena Sig. (0,002) < 0,050, yang artinya berpengaruh signifikan. Dan bila dibandingkan t hitung dan t tabel, maka diperoleh t hitung (3,156) > t tabel (1,655), yang artinya

terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Kemudian pengaruh Persepsi Pasien (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,342 dan Sig. Sebesar 0,000. Oleh karena Sig. (0,000) < 0,05, yang artinya berpengaruh signifikan. Dan bila dibandingkan t hitung dan t tabel, maka diperoleh t hitung (5,801) > t tabel (1,655), yang artinya terdapat pengaruh Persepsi Pasien terhadap Kepuasan Pasien. Maka dapat disimpulkan Persepsi Pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### c) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel tidak terikat secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan, yaitu jika probabilitas (sig) 0,05 = berpengaruh signifikan, jika probabilitas (sig) 0,05 = berpengaruh tidak signifikan. Berikut hasil uji F model regresi :

Tabel .13 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	517,693	2	258,846	123,635	,000 <sup>b</sup>
	Residual	309,857	148	2,094		
	Total	827,550	150			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
b. Predictors: (Constant), Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS 26

Dari hasil output analisa SPSS tabel 13 diatas dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,005$  sebesar 123,635. Berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan bahwa variabel yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### d) Uji Koefisien Determinan Berganda (R2)

Uji koefisien determinasi berganda (R2) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R2) dapat dilihat pada Tabel 14 berikut ini:

Tabel .14 Hasil Uji Koefisien Determinan R<sup>2</sup>

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,791 <sup>a</sup>	,626	,621	1,44694

a. Predictors: (Constant), Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS 26

Tabel 14 di atas menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,626 atau sebesar 62%, ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien yang dapat dijelaskan variabel Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien adalah sebesar 62% sedangkan sisanya 38% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Kusumastuti, 2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen G0-Ride (Go-Jek) di Wilayah Gresik” bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

### **Pengaruh Persepsi Pasien terhadap Kepuasan Pasien**

Pengujian pada Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya diperoleh hasil bahwa Persepsi Pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Dewin Lie, Sisca Sisca, Sherly Sherly, Loist Abdi Putra, dan Andro Ales Chandra (2021), dengan judul “Pengaruh Persepsi Konsumen dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Garuda Makmur Sentosa Pematangsiantar”, dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien secara simultan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis, pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Khadijah, S. N., SE, M., & Dianasari, I. A. (2019), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik”, dimana hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan dan persepsi konsumen secara simultan berpengaruh



terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Pasien (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) rawat jalan di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.

Selanjutnya penulis mengusulkan saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang berkaitan dengan hasil penelitian ini. Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya diharapkan untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu mengendalikan persepsi pasien agar pasien tetap merasa terpuaskan dengan pelayanan bermutu yang disajikan.

Bagi peneliti berikutnya untuk menyelidiki variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar atau panduan bagi peneliti di masa depan untuk memperluas penelitian mereka dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut dapat menggali lebih dalam dan menyediakan wawasan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materi dalam proses penyusunan jurnal karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada STIE PEMUDA, Surabaya, serta kepada Ibu Nur Farida, S.M. MM, yang telah menjadi dosen pembimbing yang sangat berperan dalam penyusunan jurnal karya ilmiah ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga yang telah memberikan dukungan penuh dalam proses penyusunan jurnal karya ilmiah ini. Tanpa dukungan dan pengertian dari keluarga, pencapaian ini tidak akan terwujud.

Selain itu, terima kasih juga kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penyelesaian proses penyusunan karya ilmiah ini, mulai dari awal hingga akhir. Meskipun tidak bisa kami sebutkan satu persatu, kontribusi dan dukungan dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Terima kasih atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti dalam dunia ilmiah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhari, L. Z. (2020). Kepuasan Pelanggan fan Pencapaian Brand Trust.pdf. In T. Qiara Media (Ed.), *Customer Satisfaction and brand trust*. CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Khadijah, S. N., SE, M., & Dianasari, I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- Kusumastuti, C. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride.pdf*. Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Lie, D., Sisca, S., Sherly, S., Abdi Putra, L., & Alex Chandra, A. (2021). Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Makmur Sentosa Pematangsiantar Darwin. *Strategic: Journal of Management Sciences, 1*(3), 131-138.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. In Moh. Nasrudin (Ed.), *Penelitian dalam Kedokteran*. PT. Nasya Expanding Management.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2019). Manajemen Rumah Sakit. In *Manajemen Rumah Sakit* (pp. 200–202). Zifatama Jawara.
- Supriyanto, S., Ernawaty, Wulandari, R. D., & Wahyanto, T. (2022). Metodologi Riset Manajemn Kesehatan.pdf. In *Manajemn Kesehatan*.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa.pdf. In *Manajemen Jasa* (p. 100). CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. In A. Diana (Ed.), *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (p. 340). CV. Andi Offset.
- Yani, R. W. E., Handayani, A. T. W., Kiswaluyo, Handnyanawati, H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, E. A. A. (2021). Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan. In *Manajemen Pelayanan Kesehatan* (p. 264). UPT Penerbitan Universitas Jember.