

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo

Yullyta Widiastuti ¹, H.M. Saiful bahri ², Hermanto ³
Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo^{1,2,3}

Abstract

The satisfaction felt by the patient is an indicator of the quality of service in a hospital. The quality of services provided to patients will be compared between expectations and perceived reality so that they arise feeling satisfied or dissatisfied. One important factor in the effort to create satisfaction is to provide good quality service. Quality hospital services means not only felt by patients but also felt by their families, so that patients feel satisfaction and will ultimately be able to increase the confidence of both patients and the patient's family to the hospital. Based on the results of the analysis of influence, both collectively and separately, the dimensions of quality and trust in satisfaction indicate the value of the coefficient F_{count} is greater than the value of F table with a significance level smaller than alpha 0.05, indicating that the dimensions of service quality and trust together affect satisfaction patients, while the calculated t coefficient value of each independent variable shows a coefficient that is greater than the value of the t table coefficient with a significance of less than alpha 0.05, this means that trust and quality dimensions affect patient satisfaction in Tongas Hospital Probolinggo. Based on the t value of each independent variable shows that direct evidence which has a dominant influence on patient satisfaction.

Keywords: *Quality Dimensions, Patient Trust and Satisfaction*

1. Pendahuluan

Guna mengetahui, bahwa suatu pelayanan telah diberikan secara bermutu oleh rumah sakit indikator yang dapat dilihat adalah kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan kemudian dibandingkan dengan harapan pasien. Kepuasan dapat diciptakan melalui pemberian pelayanan yang berkualitas, oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting agar dapat memberikan kepuasan. Memberikan layanan yang berkualitas di sebuah rumah sakit tidak hanya diberikan kepada sipasien tetapi juga diberikan kepada keluarganya yang didasarkan pada standar kualitas yang sudah ada, dengan tujuan

menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien dan keluarganya kepada rumah sakit.

Menurut Daryanto & Ismanto (2014:143) mengutip pendapat Lovelock bahwa terdapat lima prinsip yang harus mendapat perhatian dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik, yaitu : *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance* dan *empaty*. Selain dari dimensi kualitas pelayanan, faktor kepercayaan pasien juga dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepercayaan pasien akan muncul karena adanya keyakinan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi atau pertukaran pasti akan memberikan kejujuran, konsistensi dan bertanggung jawab kepada kualitas. Keyakinan seperti ini akan menciptakan hubungan yang baik diantara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi atau pertukaran.

Sangadji dan Sopiah (2013:201) Mengutip pendapat Sumarwan bahwa kepercayaan adalah kekuatan, bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Timbulnya kepercayaan konsumen merupakan akibat adanya keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi pertukaran akan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan, konsisten, bertanggung jawab dan jujur. Keyakinan seperti inilah yang akan mempengaruhi hubungan baik diantara pihak yang terlibat dalam pertukaran. Penilaian kinerja rumah sakit dapat diukur dari kualitas layanan, tingkat kinerja yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Sangadji & Sopiah (2013:180) “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.” Kepuasan pasien dapat menciptakan beberapa manfaat, di antaranya adalah hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pasiennya menjadi lebih harmonis, lebih percaya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik harus selalu diberikan kepada pasien agar tercipta kepuasan pada pasien berikut keluarganya.

Rumah Sakit Umum Daerah Tongas (RSUD Tongas) adalah salah satu rumah sakit umum daerah di Kabupaten Probolinggo yang berada di Tongas. RSUD

Tongas sudah berkomitmen untuk menjadi tempat tujuan pelayanan kesehatan yang menyeluruh sehingga RSUD Tongas berkonsentrasi untuk meningkatkan mutu pelayanannya, dengan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas serta kepercayaan pasien. Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah dari penelitian ini diantaranya: 1. Adakah pengaruh secara bersama antara dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien ?; 2. Adakah pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan secara individu terhadap Kepuasan Pasien ?; 3. Manakah diantara dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien ? Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh secara bersama antara dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan; untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien; dan untuk menganalisis manakah yang berpengaruh dominan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

2. Tinjauan Pustaka

1 Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Tjiptono (2014:358), mengutip pendapat Westbrook bahwa “Kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan jasa tertentu, atau bahkan pola perilaku respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, kondisi tertentu dengan nilai-nilai individual.” Pada buku yang sama Tjiptono juga mengutip pendapat Day bahwa kepuasan “Kepuasan adalah sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.”

Sangadji & Sopiah (2012:180) menjelaskan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.” Pohan dalam Arifin (2013:2) menyatakan bahwa “Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul

sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.” Memperhatikan uraian diatas dapat diartikan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

b. Manfaat Kepuasan

Tjiptono (2014:356) “Realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan manfaat pokok”. Manfaat dari kepuasan pelanggan antara lain:

1. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Cukup banyaknya perusahaan yang menginformasikan bahwa ada banyak konsumen/pelanggan yang secara nyata mau membayar dengan harga yang lebih mahal untuk pelayanan kualitasnya sangat baik. Pelanggan seperti ini tidak akan mau mengorbankan kualitas hanya untuk sekedar menghemat biaya.

2. Manfaat ekonomik retensi pelanggan versus *perspectual prospecting*

Berbagai studi dan kajian empiris menunjukkan bahwa tetap mempertahankan dan memuaskan pelanggan yang sudah ada saat ini jauh lebih efisien dibanding dengan usaha menarik pelanggan yang baru.

3. Nilai akumulatif dari relasi yang terus berkelanjutan

Menurut konsep “*customer lifetime value*”, upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap barang dan jasa perusahaan untuk periode waktu tertentu dapat memperoleh keuntungan yang lebih besar dari pembelian yang bersifat individual.

c. Indikator Kepuasan

Berdasarkan seminar survai kepuasan, Arifin (2013:2) Sabarguna menyampaikan pendapatnya bahwa ada empat faktor yang dapat diukur yaitu:

1. Kenyamanan
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit
3. Kompetensi teknis dari petugas
4. Biaya yang dikeluarkan

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan guna menarik dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan memberikan pelayanan berkualitas dan pelayanan yang unggul merupakan bentuk strategi yang penting karena akan memperoleh lebih banyak pelanggan yang baru. Kualitas itu merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sehingga memenuhi atau melebihi suatu harapan (Tjiptono *dalam* Wulandari, 2017:4). Tjiptono (2014:268) mendefinisikan “Kualitas pelayanan fokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan serta upaya memberikan ketepatan dalam menyampaikannya guna memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Dalam bukunya Sangadji & Sopiah (2013:100) Tjiptono menjelaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas dari pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Daryanto & Ismanto (2014:143) mengungkapkan bahwa dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah :

1. Keandalan

Dimensi Keandalan menurut Lupiyoadi dalam Darmawati (2016:160) diukur dengan indikator berikut:

- a).Kesesuaian dari pelayanan dengan rencana
- b).Kepedulian perusahaan pada masalah yang dihadapi konsumen
- c).Kehandalan dalam menyampaikan jasa mulai dari awal.
- d).Ketepatan atau akurasi waktu dalam pelayanan
- e).Keakuratan penanganan administrasi dokumen

2. Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap diukur dengan indikator :

- a).Waktu penyampaian jasa informasinya harus jelas

- b).Ketepatan dan kecepatan administrasi pelayanan
- c).Kesediaan karyawan dalam membantu para konsumen
- d).Meluangkan waktu untuk menanggapi konsumen

3. Jaminan

Diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a).Kemampuan sumber daya manusia
- b).Perasaan aman selama berhubungan dengan pegawai
- c).Kesabaran pegawai
- d).Dukungan pimpinan kepada tugas-tugas pegawai

4. Bukti Langsung

Dimensi Bukti Langsung diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a).Kemutahiran peralatan dan teknologi
- b).Kondisi sarana
- c).Kondisi SDM perusahaan
- d). Keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan

5. Empati

Dimensi Empati diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a).Perhatian lembaga/ perusahaan kepada para konsumen
- b).Perhatian secara pribadi kepada para konsumen
- c).Memahami akan kebutuhan konsumen
- d).Perhatian lembaga atau perusahaan kepada kepentingan konsumen
- e).Kesesuaian jam kerja perusahaan dengan kesibukan konsumen

3. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Dalam Sangadji dan Sopiah (2013:201) Sumarwan berpendapat bahwa “Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu.” Kepercayaan itu sering disebut keterkaitan objek-atribut artinya konsumen percaya terhadap adanya hubungan yang relevan antara suatu objek dengan atributnya.

Sunarto *dalam* Wulandari (2017:3), “Kepercayaan pelanggan adalah

keseluruhan pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang objek, atribut sekaligus manfaatnya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menurut Winahyuningsih (2010:3) adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman (*Experienced*)

Banyaknya pengalaman dan hal yang baik serta menarik dalam bisnis, akan mengakibatkan perusahaan lebih banyak memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan hasil kerja organisasi perusahaan yang bisa dinilai oleh sebagian konsumen, pelanggan atau masyarakat. Hasil kerja yang berkualitas akan mampu menghasilkan tingkat kepercayaan yang tinggi.

3. Kecerdasan

Kecerdasan dapat membangun kepercayaan, karena tingkat kredibilitas yang tinggi jika tidak didasari dengan kecerdasan dalam menarik pelanggan, maka tidak akan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan

c. Indikator Kepercayaan

Fian (2016:5) mengutip pendapat Jasfar bahwa indikator dari kepercayaan terdiri dari :

1. Persepsi Integritas (*Integrity*)

Merupakan anggapan konsumen bahwa lembaga/perusahaan berpegang pada prinsip yang dapat diterima seperti berperilaku jujur, sesuai etika, dan konsisten.

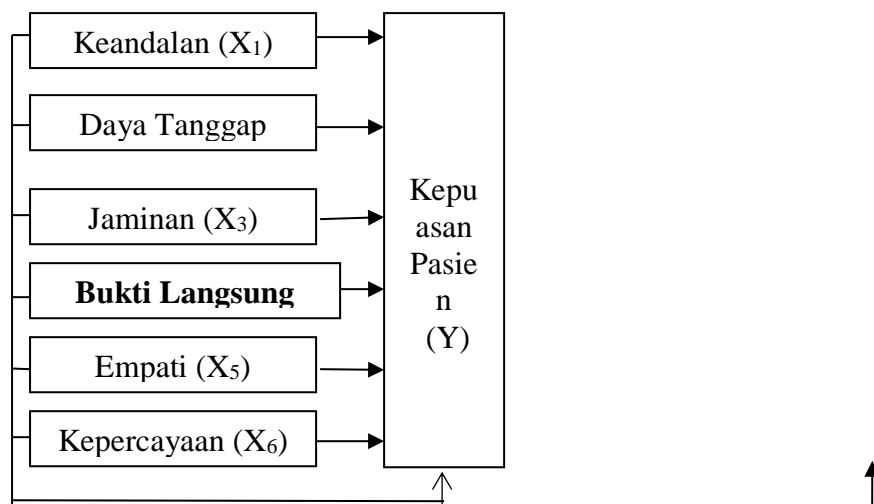
2. Persepsi Kebaikan (*Benevolence*)

Hal ini didasarkan pada besarnya persepsi kepercayaan kemitraan yang mempunyai tujuan dan motivasi yang kelebihan kepada organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul.

Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*” disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Retnawati (2016) *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laundrette Dry Cleaning & Laundry Service Depok.*” Menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Umayya (2017) mengenai *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan.”* Menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan latar belakang, teori dan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1: Kerangka Pemikiran
Sumber: Kajian Teori dan konsep

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, Sugiyono (2014:64). Adapun hipotesisnya adalah :

H₁: Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati) dan kepercayaan secara bersama terhadap kepuasan

pasien

H₂: Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati) dan kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien

H₃: Bukti Langsung berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, pendekatan asosiatif kausal menurut Sugiyono (2014:37) adalah “Penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, hubungan yang bersifat sebab akibat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo pada bulan Oktober 2018 yang berjumlah 120 pasien. Menurut Sugiyono (2014:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Secara umum diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi Sugiyono (2014:81). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang pasien atau 50% dari jumlah populasi.

Teknik Analisis Data

Sebelum data dianalisis lebih lanjut untuk disimpulkan, data yang terkumpul dari instrumen pengumpul data akan dilakukan uji antara lain :

1. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2008:16), “Uji validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur.” Sedangkan menurut Sunyoto (2011:114), “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.” instrumen dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada angket mampu mengukur sesuatu yang akan diukur.. Uji validitas yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah r tabel 5% (Tabel r).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2011:110), “Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.” Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Dalam penelitian ini reliabilitas diukur dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 22 untuk uji statistic Alpha *Cronbach*. Hasil uji *statistic Alpha Cronbach harus lebih besar dari 0,60*, untuk bisa dikatakan reliabel.

3. Analisis Regresi Berganda

Merupakan analisis regresi linear yang dipergunakan untuk menguji apakah ada pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun garis regresinya dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+b_6X_6.....bnXn$$

4. Uji Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Hal ini dapat diketahui dari tingkat koefisien R square.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F (H₁)

Priyatno (2008:81), “Uji F dipergunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara simultan dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

b. Uji t (H₂)

Menurut Priyatno (2008:83), “Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.”

c. Uji Dominan (H₃)

Untuk uji hipotesis ketiga (H₃) ini melihat tabel *Coefficients^a* pada nilai t_{hitung} dan nilai signifikansi α sebesar 5%, variabel bebas mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel terikat.

4. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Untuk mengukur kevaliditasan data yang bersumber dari kuesioner masing-masing variabel dapat dilihat uraian tabel 1 berikut :

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

No	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel 5%	Ktr
1	X1	1	0.591	0.254	Valid
		2	0.566	0.254	Valid
		3	0.671	0.254	Valid
		4	0.425	0.254	Valid
		5	0.722	0.254	Valid
2	X2	1	0.859	0.254	Valid
		2	0.792	0.254	Valid
		3	0.736	0.254	Valid
		4	0.869	0.254	Valid
3	X3	1	0.793	0.254	Valid
		2	0.380	0.254	Valid
		3	0.755	0.254	Valid
		4	0.427	0.254	Valid
4	X4	1	0.716	0.254	Valid
		2	0.766	0.254	Valid
		3	0.708	0.254	Valid
		4	0.632	0.254	Valid
		5	0.697	0.254	Valid
5	X5	1	0.621	0.254	Valid
		2	0.650	0.254	Valid
		3	0.539	0.254	Valid
		4	0.658	0.254	Valid
		5	0.484	0.254	Valid
6	X6	1	0.297	0.254	Valid
		2	0.525	0.254	Valid
		3	0.573	0.254	Valid
		4	0.532	0.254	Valid
		5	0.290	0.254	Valid
		6	0.547	0.254	Valid
7	Y	1	0.285	0.254	Valid
		2	0.664	0.254	Valid
		3	0.322	0.254	Valid
		4	0.612	0.254	Valid
		5	0.612	0.254	Valid
		6	0.381	0.254	Valid
		7	0.502	0.254	Valid
		8	0.534	0.254	Valid

X1 : Keandalan

X2 : Daya tanggap

X3 : Jaminan

X4 : Bukti Langsung

X5 : Empati

X6 : Kepercayaan

Y : Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada tabel 1 uji validitas instrumen dari masing-masing variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat, koefisien r hitungnya menunjukkan nilai yang lebih besar dari koefisien r tabel, hal ini membuktikan bahwa semua item instrumen masing-masing variabel adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrumen item dari masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi pada saat digunakan dalam waktu yang berbeda dapat dilihat tabel 2 berikut :

Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen

No. Item	Variabel	croanbach alpha	One Shot	Ket
1	X ₁	0.635	0.60	Reliabel
2	X ₂	0.825	0.60	Reliabel
3	X ₃	0.676	0.60	Reliabel
4	X ₄	0.745	0.60	Reliabel
5	X ₅	0.629	0.60	Reliabel
6	X ₆	0.673	0.60	Reliabel
7	Y	0.671	0.60	Reliabel

Sumber : Olahan SPSS

Berdasarkan pada tabel 2 yaitu uji reliabilitas instrumen dari masing-masing variabel baik terikat maupun variabel bebas, menunjukkan koefisien alpha cronbach yang lebih besar dari standar yaitu 0.60. Hal ini membuktikan bahwa semua item dari variabel adalah reliabel atau memiliki konsistensi yang baik.

3. Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

No	Variabel	B	t	Sig	Ket
1	X1	.388	2.822	.014	Signifikan
2	X2	.115	2.622	.024	Signifikan
3	X3	.466	2.945	.006	Signifikan
4	X4	.438	3.749	.008	Signifikan
No	Variabel	B	t	Sig	Ket
5	X5	.300	2.598	.016	Signifikan
6	X6	.084	2.412	.008	Signifikan

Sumber : Olahan *spss*

Berdasarkan pada tabel 3 dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut : $Y = 18.963 + 0.388X_1 + 0.115X_2 + 0.466X_3 + 0.438X_4 + 0.300X_5 + 0.084X_6$. Dari persamaan garis regresi dan koefisien regresi yang positif dapat diartikan bahwa jika tingkat keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti-bukti langsung, empati dan kepercayaan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pasien RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo.

4. Uji Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi

No	R tabel	R Square	Ket
1	0.254	0.569	Lebih besar

Sumber : Hasil olahan *spss*

Berdasarkan tabel 4 diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.569. Hal ini menggambarkan bahwa prosentase pengaruh dari variabel bebas (Dimensi Kualitas dan Kepercayaan) terhadap Kepuasan sebesar 0.569 atau 56.9%, atau variasi naik turunnya tingkat kepuasan pasien 56,9% dipengaruhi oleh variabel bebas

5. Uji Hipotesis

Tabel 5. Uji Hipotesis Pertama (H_1)

Uji Simultan

No	F tabel	F hitung	Sig	Ket
1	2.39	11.641	0.000	Signifikan

Sumber : Hasil olahan *spss*

Berdasarkan tabel 5 Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($11.641 > 2.39$) (sig. $0.000 < 0.05$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel dimensi kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti langsung, Empati) dan

Kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan, sehingga hipotesis pertama terbukti diterima.

b. Uji Hipotesis Kedua (H₂)

Tabel 6. Uji Parsial (Uji t)

No	Variabel	t tabel	t hitung	Sig	Ket
1	X1	2.005	2.822	.014	Signifikan
2	X2		2.622	.024	Signifikan
3	X3		2.945	.006	Signifikan
4	X4		3.749	.008	Signifikan
5	X5		2.598	.016	Signifikan
6	X6		2.412	.008	Signifikan

Sumber : Hasil olahan *spss*

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 6, besarnya koefisien t hitung dari masing-masing variabel bebas menunjukkan lebih besar dibandingkan dengan koefisien t tabel dengan tingkat sig lebih kecil dari alpha 0,05, hal ini berarti variabel bebas (*Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti langsung, empati, dan kepercayaan*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan, sehingga hipotesis kedua yang diajukan terbukti diterima.

c. Uji Hipotesis Ketiga (H₃)

Tabel 7. Uji Dominan

No	Variabel	β	t	Sig	Ket
1	X1	.345	2.822	.014	-
2	X2	.108	2.622	.024	-
3	X3	.331	2.945	.006	-
4	X4	.459	3.749	.008	Dominan
5	X5	.267	2.598	.016	-
6	X6	.066	2.412	.008	-

Sumber : Hasil olahan *spss*

Berdasarkan pada tabel 7 dapat diketahui bahwa koefisien t hitung dari variabel bukti langsung menunjukkan nilai paling besar yaitu 3,749 dibandingkan dengan koefisien t hitung variabel bebas yang lain dan diperkuat dengan nilai sig yang lebih kecil dari alpha (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa bukti langsung

mempunyai pengaruh paling besar (dominan) dibandingkan dengan pengaruh variabel bebas yang lain, sekaligus membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima.

5. Kesimpulan

- a. Dimensi kualitas pelayanan dalam hal ini adalah *Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti langsung, empati, dan kepercayaan* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo.
- b. Dimensi kualitas pelayanan (*Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti langsung, empati, dan kepercayaan*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo.
- c. Diantara *Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti langsung, empati, dan kepercayaan* yang berpengaruh paling besar (*Dominan*) adalah bukti langsung.

Saran

- a. Mengingat dimensi kualitas pelayanan dalam hal ini *Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti langsung, empati, dan kepercayaan* berpengaruh signifikan baik secara bersama maupun secara parsial, maka sebaiknya pihak manajemen rumah sakit betul-betul memperhatikan pengelolaan dimensi kualitas agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan.
- b. Berdasarkan hasil analisis bukti langsung yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, maka sebaiknya pengelolaan bukti langsung hendaknya mendapatkan perhatian lebih dari manajemen rumah sakit, sehingga kepuasan pasien bisa dipertahankan bahkan ditingkatkan.
- c. Mengingat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tidak hanya dimensi kualitas dan kepercayaan, maka disarankan kepada peneliti lanjutan untuk menambah variabel lain dalam rangka analisis yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Mokhammad. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK) Vol V, No 2, September 2013 ISSN 1978-3167.

- Daryanto dan Ismanto Setyadi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fian, Juan Al. 2016. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016 ISSN : 2461-0593.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. Program Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Aplikasi SPSS Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017 ISSN : 2461-0593.

Winahyuningsih, Panca. 2010. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. ISSN : 1979-6889.