

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM YOSHUA LUBUK PAKAM TAHUN 2022

<sup>1</sup>Elisabet Tambunan, Andika Tampubolon

<sup>1</sup>Dosen program studi manajemen universitas sari mutiara indonesia

<sup>2</sup>Mahasiswa program studi manajemen universitas sari mutiara indonesia

Email: elisabet.tambunan19@gmail.com, andikat.bolon@gmail.com

### ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia, dan setiap individu memiliki berbagai cara untuk mencapainya. Banyak dari kita memilih untuk berobat di rumah sakit dengan harapan mendapatkan perawatan terbaik. Pandemi Covid-19 telah menyebabkan persaingan yang ketat di sektor kesehatan. Rumah sakit yang ingin berkembang dan meraih keunggulan kompetitif harus menyediakan layanan berkualitas tinggi serta memastikan kinerja karyawan yang kompeten untuk menjaga kepuasan pasien. Kualitas layanan dan kinerja karyawan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif melalui pembagian kuesioner kepada 37 responden dari Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam, yang dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y), begitu pula dengan variabel kinerja karyawan (X2) yang juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Kesimpulannya, pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat dari nilai Fhitung  $30,056 > F_{tabel} 3,275$  dan nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Data diolah secara statistik menggunakan SPSS.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kinerja karyawan dan Kepuasan Pasien.

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dan setiap individu memiliki cara tersendiri untuk mencapai kesehatan yang optimal. Biasanya, orang yang sakit akan berupaya keras untuk mengatasi dan menyembuhkan penyakit yang mereka derita hingga pulih. Peningkatan intensitas persaingan dan bertambahnya jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini sangat mempengaruhi perkembangan dunia usaha, di mana pasar menjadi lebih luas dan peluang tersebar di berbagai

tempat, namun di sisi lain, persaingan juga semakin ketat dan tidak dapat diprediksi. Kondisi ini mengharuskan perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat terus bertahan dan bersaing. Pandemi Covid-19 telah memperburuk persaingan di sektor kesehatan, khususnya bagi rumah sakit. Untuk tumbuh dan memperoleh keunggulan kompetitif, rumah sakit harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dan melayani pelanggan dengan lebih baik

dibandingkan pesaing. Kualitas pelayanan ini membentuk persepsi yang kemudian dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumen. Namun, terkait dengan hubungan antara pasien dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam, terdapat masalah dalam kualitas pelayanan yang ditandai dengan munculnya keluhan-keluhan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan masyarakat rumah sakit adalah memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, sambil tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam era perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai institusi yang berperan dalam melayani publik, kualitas pelayanan sangat menentukan keberhasilan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Kualitas dan kinerja karyawan di sektor kesehatan dapat memengaruhi kenyamanan pasien di Rumah Sakit Yoshua. Saat ini, masih ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, atau karyawan Rumah Sakit Yoshua, seperti pengetahuan yang kurang memadai tentang produk, kurangnya keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Masih banyak pasien yang merasa belum mendapatkan perhatian tulus dan personal dari pihak rumah sakit yang berusaha memahami keinginan mereka. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam (Studi Kasus Pada Pasien Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk pakam)**”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Bahuddin dalam buku Pkl Mpk (2020:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan setiap usaha menolong atau membantu orang lain dalam menyelesaikan masalahnya, baik materi maupun non materi.

Sedangkan menurut Mishbahuddin dalam buku Sdm (2020:108), mutu pelayanan sebagai suatu usaha atau upaya untuk membantu orang lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga orang tersebut mendapatkan kepuasan dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan beberapa teori yang telah dibahas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk mencapai kepuasan total dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler dalam fandy Tjiptono(2018) terdapat lima faktor dimensi atau penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut :

1.Berwujud(Tangible),Yaitu kemampuan faskes dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.Dalam hal ini berupa penampilan fisik atau kerapian penampilan karyawan,kualitas interior,kualitas eksterior,kebersihan dan kenyaman ruangan.

2.Empati(empathy) ,yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dengan

berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

3. Cepat Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.

4. Keandalan (Reliability) yaitukemampuan memberikan jasa sesuai yangdijanjikan,terpercaya dan akurat,serta konsisten.Contoh dalam hal ini,kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai janji.

5. Kepastian(Assurance),yaitu berupa kemampuankaryawanuntukmenimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadapjanjiyang telah dikemukakan terhadap konsumen.

## **Kinerja Karyawan**

Kinerja atau *performance* menurut Meithiana Indrasari yang dikutip oleh (dalam Veithzal:2017:50) bahwa Kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha,kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut.

Sedangkan Kinerja karyawan Menurut Mangunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kumarawati, N. M. R., Suparta, G., & Yasa, P. N. S. (2017). Mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

1.Kualitas ,seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang Seharusnya dikerjakan.

2.Kuantitas,seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam harinya

3.Pelaksanaan Tugas,seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaanya

4.Tanggung Jawab, kesadaran akan kewajiban karyawan untuk pekerjaan yang diberikan.

## **Kepuasan Pasien**

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima tersebut dengan harapan konsumen(Sumartini,2019).

Sementara menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan (Sumartini,2019).

Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas

pasien/pelangan,dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”. Maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelangan baru.

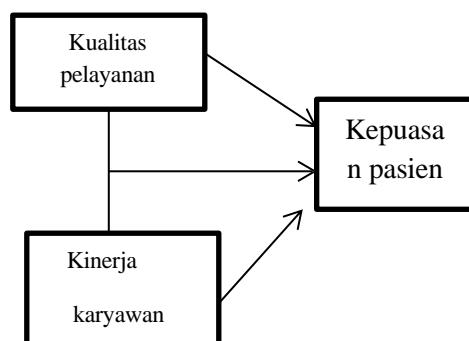
Secara umum, indikator yang sering digunakan sebagai acuan untuk memprediksi kepuasan pasien meliputi jumlah keluhan dari pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mengenai malpraktik, serta laporan dari staf

medis dan perawatan, dan sebagainya.

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keamanan
4. Keramah tamahan
5. Kenyamanan

### Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini Sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka konsep penelitian

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, sehingga rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan, hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{a1}$  = Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

$H_{a2}$  = Terdapat pengaruh positif antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien

$H_{a3}$  = Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam, yang terletak di Jalan Siantar Lubuk Pakam, Deli Serdang. Penelitian ini berlangsung dari bulan Februari 2022 hingga Juli 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya,(Sugiyono,2017:80). Berdasarkan pengertian populasi diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Yoshua yang sedang Berobat di Rumah sakit tersebut sebanyak 37 Pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2017:81). Dalam penelitian ini sampel diambil dengan rancangan sampel jenuh.Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel (Sugiyono,2017:85). Karena adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah sampel hanya 37 orang. Teknik ini sering dipilih jika jumlah populasi relatif kecil atau jika peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Untuk mempersempit ruang lingkup dan mengatasi keterbatasan, penulis memutuskan untuk menggunakan seluruh 37 orang sebagai sampel. Karakteristik dalam penelitian ini

mencakup pasien berdasarkan usia dan jenis kelamin yang telah berobat secara berulang di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam.

### Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara terstruktur kepada responden.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang telah mengelolah infirmasi terlebih dahulu seperti dari Rumah Sakit Yoshua, Jurnal, buku-buku pendukung, dan sebagainya.

### Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyajian pertanyaan-pertanyaan kepada responden mengenai pelayanan yang mereka terima. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien serta untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan cara ini, responden dapat memberikan jawaban secara tertulis. Pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam kuesioner ini diberikan dengan skala sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju(S)	5
2	Setuju(S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju(STS)	1

### Teknik Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017:121). Uji validitas digunakan untuk menilai atau mengukur suatu instrument apakah sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Terdapat dua macam validitas penelitian yaitu validitas Eksternal dan Validitas Internal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil kerja yang dicapai. Validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Menurut Anzwar(2017) uji validitas *corrected item-total correlation* pengujinya dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor butir dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang over estimasi kreteria pengujian :

Rhitung>rabel = Valid  
Rhitung<rabel = tidak valid

#### Uji Reliabilitas

Menurut Albert Kurniawan (2017 : 102 ) uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistik *Alpha Cronbach*

Kriteria dalam menentukan reliabilitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: jika nilai Cronbach Alpha mencapai 0,6 atau lebih, maka reliabilitas dianggap baik. Sebaliknya, jika nilai Cronbach Alpha kurang dari 0,6, maka

reliabilitas dianggap kurang meyakinkan.

### Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal. Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan pendekatan seperti histogram, grafik, dan Kolmogorov-Smirnov. Pada uji Kolmogorov-Smirnov, untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal, dapat dilihat pada nilai Asymp. Sig (2-tailed). Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari  $\alpha$  (0,05), maka data dianggap terdistribusi normal; sebaliknya, jika nilai tersebut lebih kecil, data tidak terdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Dalam penelitian ini, uji Multikolinearitas dilakukan dengan memeriksa nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,1, maka model regresi dianggap bebas dari masalah multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada berbagai pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Scatter Plot, dengan memeriksa pola titik-titik pada scatter plot regresi. Jika titik-

titik tersebut tersebar secara acak tanpa pola yang jelas dan berada di sekitar angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Metode Analisis Data

#### Analisis Regresi Berganda

Santoso (2017:145) menyimpulkan analisis regresi berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen. Persamaan regresi linier berganda  $Y=a+b_1.X_1+b_2$

#### Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel  $X_1$  dan  $X_2$  (Kualitas pelayanan dan Kinerja) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Dasar pengambilan keputusan untuk uji t adalah

a. Jika  $|t_{hitung}| < |t_{tabel}|$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

b. Jika  $|f_{hitung}| > |f_{tabel}|$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

#### Uji f

Dalam penelitian ini, uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji f yaitu:

a. Jika  $|f_{hitung}| < |f_{tabel}|$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

b. Jika  $|f_{hitung}| > |f_{tabel}|$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Uji Validitas**

Suatu pertanyaan dikatakan valid apabila nilai R hitung  $> 0,324$  (R tabel). Diketahui seluruh nilai R hitung  $> 0,324$  (R tabel). Sehingga disimpulkan seluruh pada kuesioner telah valid

### **Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepuasan Pasien (Y)	0,899
Kualitas Pelayanan (X1)	0,906
Kinerja Karyawan (X2)	0,892

Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner penelitian bersifat reliabel. Diketahui bahwa kuesioner bersifat reliabel, karena seluruh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

**Analisis Deskriptif Responden**  
Responden berdasarkan jenis  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandar dized Residual
N		37
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean Std. Deviation	.0000000 .48076475
Most Differences	Extreme Positive Negative	.126 .073 -.126
	Kolmogorov-Smirnov Z	.765
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.603

a. Test distribution is Normal.

kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	presentase
Laki-laki	17	47%
Prempuan	20	53%
Total	37	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin tabel menunjukan bahwa dari 37 orang responden, terlihat bawah responden laki-laki sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 47% dan responden perempuan yaitu sebanyak 20 orang dengan persentase 53%. Pasien yang berjenis perempuan merupakan responden dengan jumlah terbanyak dalam penelitian ini.

Responden berdasarkan Umur

Keterangan	Jumlah responden	presentase
17-30 tahun	17	50%
31-50 tahun	10	25%
51-60 tahun	10	25%

Berdasarkan karakteristik umur tabel menunjukan bahwa dari 37 orang responden, terlihat bawah responden berumur 17-30 tahun persentase sebesar 50%, responden berumur 31-

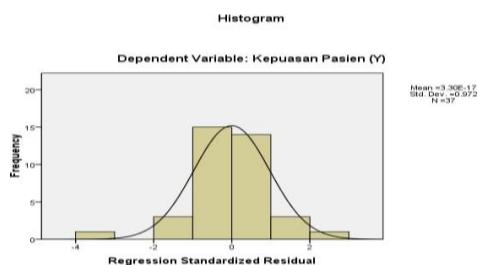
50 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 25%. Dan responden berumur 51-60 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 25%. Responden yang berumur 17-30 tahun merupakan responden dengan jumlah terbanyak dalam penelitian ini.

### Uji Normalitas

#### 1. Kolmogorov-Smirnov

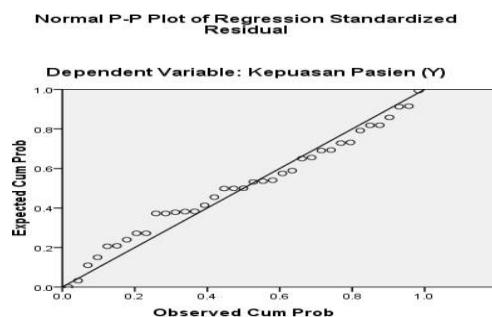
Perhatikan bahwa berdasarkan Tabel diketahui nilai probabilitas p atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,603. Karena nilai probabilitas p, yakni 0,603, lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05. Hal ini berarti data berdistribusi normal.

#### 2. Grafik Histogram



Pada gambar Histogram terihat bahwa Variabel berdistribusi normal. Hal ini ditunjukan oleh distribusi data yang tidak melenceng kekiri atau melencang kekanan.

#### 3. Grafik P – Plot



Pada Gambar P-P Plot antara nilai-nilai teoritas (sumbu X) Melawan nilai-nilai Yang didapat dari sampel (sumbu Y) dan keduanya berbentuk

*linear* (dapat didekati oleh garis lurus), maka hal ini merupakan indikasi bahwa resiual menyebar dan titik-titik berada sepanjang garis diagonal.

### Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan (X1)	.899	1.112
Kinerja Karyawan (X2)	.899	1.112

Perhatikan bahwa berdasarkan Tabel diketahui nilai VIF dari kualitas pelayanan adalah 1.112, nilai VIF dari kinerja karyawan adalah 1.112. Dikarenakan seluruh nilai  $VIF < 10$ , maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

#### Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Berdasarkan Tabel diketahui nilai *Sig. Glejser* dari kualitas pelayanan adalah  $0.956 > 0.05$ , nilai *Sig. Glejser* dari kinerja karyawan adalah  $0.440 > 0.05$ . Diketahui seluruh nilai

Method	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.565	3.392		-.461	.648
Kualitas Pelayanan (X1)	.044	.801	.010	.055	.956
Kinerja Karyawan (X2)	-.667	.782	-.152	-.852	.400

a. Dependent Variable: abs\_res

Sig. Glejser dari masing-masing variabel bebas di atas 0,05, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

$Y = 0,316 + 0,514X_1 + 0,408X_2 + e$   
Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Diketahui nilai konstanta adalah 0,316. Nilai tersebut dapat diartikan apabila kualitas pelayanan, kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pasien, maka nilai variabel dependen kepuasan pasien adalah 0,316.

2. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,514, yakni bernilai positif. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien cenderung meningkat sebesar 0,514.

3. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kinerja karyawan adalah 0,408, yakni bernilai positif. Hal ini berarti ketika kinerja karyawan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien cenderung meningkat sebesar 0,408.

#### Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari uji t sebagai berikut

1. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,514, yakni bernilai positif. Hal ini berarti kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui statistik t atau t hitung dari kualitas pelayanan adalah  $|4,985| > t$  tabel  $|2,03|$  dan nilai Sig. adalah 0,000, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga disimpulkan kualitas pelayanan( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien( $Y$ ).

2. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kinerja karyawan adalah 0,408, yakni bernilai positif. Hal ini berarti kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui statistik t atau t hitung dari kinerja karyawan adalah  $4,048 > t$  tabel  $|2,03|$  dan nilai Sig. adalah 0,000, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05, maka kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga disimpulkan kinerja karyawan( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien( $Y$ ).

#### Uji f

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tak bebas kepuasan pasien. diketahui nilai F hitung 30,056 dan nilai Sig. adalah 0,000. Diketahui nilai F hitung 30,056  $>$  F tabel 3,275 dan nilai Sig adalah 0,000  $<$  0,05, maka kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### Koefisien Determinasi

diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,639. Nilai tersebut dapat diartikan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mampu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 63,9%

sisanya sebesar 100% - 63,9% = 36,1% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.

## Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Kulitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

H1= Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam .Hal ini dapat dilihat dari hasil uji persial(uji t) dengan hasil NILAI t hitung  $|4,985| > t$  tabel  $|2,03|$  atau dapat dilihat dari nilai Sig. adalah  $0.000 < 0,05$ ,artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Hantari Karina Elisabet (2013) dalam studinya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Poliklinik THT RSUD Pringadi Medan," yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

H2= Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pasien di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam. Dari hasil pengujian hipotesis (H2) yang dilakukan terbukti bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien . Melalui

hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung  $4,048 > t$  tabel  $|2,03|$  dan nilai Sig. adalah 0.000, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05, artinya  $H_2$ diterima dan  $H_0$ ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Santi Budi Utami(2017) yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT.TASPEN(persero) Cabang Yogyakarta" dengan hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### 3. Pengaruh Kulitas pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam, diperoleh bahwa kepuasan pasien dapat diukur dengan dua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

- 1.Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mampu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 63,9% sisanya sebesar 100% - 63,9% = 36,1% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.
- 2.Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

3. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,514, yakni bernilai positif. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui statistik t atau t hitung dari kualitas pelayanan adalah  $|4,985| > t$  tabel  $|2,03|$  dan nilai Sig. adalah 0.000, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kinerja karyawan adalah 0,408, yakni bernilai positif. Hal ini berarti kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Diketahui statistik t atau t hitung dari kinerja karyawan adalah  $4,048 > t$  tabel  $|2,03|$  dan nilai Sig. adalah 0.000, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05, maka kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga disimpulkan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam sebaiknya harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Rumah Sakit Yoshua Lubuk Pakam sebaiknya harus mempertahankan dan meningkatkan

kinerja karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet.
- Raja Ali Haji(2018). *Jurnal Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UniversitasMaritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesy* (Ekonomi Syariah), 3(1), 26-38.
- Kumarawati, N. M. R., Suparta, G., & Yasa, P. N. S. (2017). *Pengaruh MotivasiTerhadap Disiplin dan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar*. 1 *Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 4(2), 63-75.
- Usfa, J. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Konsumen Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Kurniawati, (2017)Lisa. *Pengaruh Kepemilikan Saham, Pertumbuhan Aset, Good Corporate Governance (GCG) terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening..* PhD Thesis. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA.
- Tuhumena, F. M., Kojo, C. K. C., & Worang, F. G. (2017). *Pengaruh pelatihan dan*

- motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. Jurnal EMBA: 1 Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5(2).*
- SULISTIONO, F. D. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan relationship marketing Terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN(PERSERO) unit layanan penggan Cianjur Kota:Manajemen Pemasaran. Jurnal Mahasiswa Manajemen, 1(1), 27-46.*
- Indrasari, Meithiana(2019).*PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.*
- Pratama, A. (2020). *Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia DC Ciputat. Jurnal Disrupsi Bisnis, 3(2), 146- 158.*
- Jacobis, R. (2017). *Faktor –Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMA Di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jurna Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi, 1(4), 619-629. Dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/.../2742.pdf> (08 Agustus 2018)*
- Bahuddin dalam buku Pkl Mpk (2020:50) *kualitas pelayanan merupakan setiap usaha menolong atau membantu orang lain dalam menyelesaikan masalahnya, baik materi maupun non materi.Jakarta*
- Kumarawati, N. M. R., Suparta, G., & Yasa, P. N. S. (2017). *indikator kinerja Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas, Tanggung Jawab.Universitas riau*
- Albert Kurniawan (2017 : 102 ) *uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya.jakarta*
- Fandy Tjiptono(2017) terdapat lima faktor yang dapatMempengaruhi kepuasan.*Jurnal Manajemen*