

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 1 PESERTA BPJS DI RSUD KARAWANG

Ina Ratnasari <sup>1</sup>, Sri Damayanti <sup>2</sup>  
Universitas Singaperbangsa Karawang

Page | - 685 -

Correspondence Email: [ina.ratnasari@fe.unsika.ac.id](mailto:ina.ratnasari@fe.unsika.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD karawang, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kausal. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melakukan survey dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner dan data kuantitatif digunakan untuk penelitian populasi atau sampel tertentu, dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan software SPSS 24.

Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD karawang.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine how much the influence of service quality and patient trust on the satisfaction of class 1 inpatients of BPJS participants in RSUD Karawang, either partially or simultaneously.*

*This research was conducted using qualitative research methods with a causal descriptive approach. The data used in this research is qualitative data obtained by conducting surveys by going directly to the field to obtain data by conducting interviews and distributing questionnaires and quantitative data is used for research on specific populations or samples, and data analysis is statistical with the aim of testing the hypothesis that has been established. The data analysis technique used in this study is path analysis technique with the tool of SPSS 24 software.*

*The results showed that service quality and patient trust have effect on the satisfaction of class 1 inpatients of BPJS participants in RSUD Karawang.*

**Keywords : Service Quality, Trust, Satisfaction**

### PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan mutu pelayanan jasa dan memiliki tanggung jawab guna meningkatkan kesehatan masyarakat. Seiring perkembangan zaman, gaya hidup manusia pun semakin maju mengikuti perkembangannya, hal ini menimbulkan munculnya perubahan-perubahan pola penyakit,

perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan social ekonomi masyarakat. Dengan itu kesehatan adalah faktor utama yang paling penting bagi manusia, kita harus berupaya memelihara dan menjaganya, karena jika jatuh sakit jumlah nominal yang harus dikeluarkan tidaklah sedikit untuk melakukan pengobatan.

Upaya pemerintah mengeluarkan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) sangat membantu bagi masyarakat Indonesia kurang mampu dalam melakukan pengobatan. Terkait mengenai jaminan kesehatan nasional (JKN), bahwa terdapat banyak cara bagi warga Indonesia saat ini untuk melakukan pengobatan baik di puskesmas, klinik, maupun rumah sakit. Hal tersebut diantaranya, pertama pemerintah membuat kebijakan KIS (Kartu Indonesia Sehat) yakni sebuah kartu yang disediakan oleh pemerintah yang mampu menjamin kesehatan masyarakat kurang mampu.

Dalam intansi perusahaan baik jasa ataupun barang, pada umumnya kualitas pelayanan selalu menjadi nomor satu bagi pelanggannya. Namun ada saja yang memberikan pelayanan kurang memuaskan kepada pelanggannya. kurangnya pelayanan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, terutama aspek pelayanan rumah sakit terhadap peserta BPJS kelas 1 di RSUD Karawang. Kepuasan pasien harus menjadi tujuan utama dari rumah sakit.

Menurut Yamit (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang didasarkan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Kemudian menurut Kotler yang dikutip oleh Nasution (2010) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan disbandingkan dengan harapannya. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu dimana tingkat harapan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang ia persepsikan sesuai dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suaturoduk yang dirasakan (atau hasil) sehubungan dengan harapannya. Dalam hal ini *gap* antara persepsi dan realitas yang diterima oleh konsumen merupakan ukuran seberapa konsumen puas atas produk atau layanan yang diberikan.

Kotler dalam Lupiyoadi (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kualitas layanan sebagai tolok ukur penilaian atas apa yang diberikan oleh perusahaan khususnya perusahaan jasa kepada konsumennya. Baik buruknya penilaian

akan bergantung dari kegiatan atau tindakan yang diberikan. Penilaian terhadap kegiatan atau tindakan ini selanjutnya akan menentukan ukuran kepuasan konsumen.

Menurut Parasuraman dan Sunyoto (2015), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa definisi dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu jaminan bahwa yang diterima oleh konsumen itu baik, tidak berwujud, dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Hasil penelitian dari Sirait (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan demikian bagi perusahaan jasa seperti rumah sakit, kualitas pelayanan sangat penting karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika ingin mendapatkan nilai kepuasan yang tinggi maka rumah sakit harus dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan dalam setiap tindakan atau kegiatan. Terlebih pada Rumah Sakit Umum Daerah dimana masyarakat menaruh harapan yang tinggi, jangan sampai mendapat citra negatif di mata masyarakat.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang seharusnya diperhatikan adalah Kepercayaan. Menurut Diza, et al. (2016) Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Oleh karena itu jika ingin bisnis terus berjalan dan bertahan di dalam persaingan pasar, perusahaan harus pandai menumbuhkan kepercayaan pada konsumen. Begitupun dalam bisnis rumah sakit. Segala tindakan yang diberikan harus dapat meyakinkan konsumen untuk percaya akan jasa yang diberikan.

Menurut Danesh, et al. (2012) berpendapat Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan pihak untuk rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi kepercayaan atau terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengendalikan pihak lain tersebut. Sejauh mana perusahaan dapat memberikan kesan positif untuk menumbuhkan kepercayaan pada konsumen. Semakin tinggi nilai kesan positif maka akan meningkatkan kepercayaan konsumen pada perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah serta sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Risbandi (2017), menunjukan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit harus senantiasa menjaga kepercayaan pasien agar kepuasannya meningkat.

Page | - 688 -

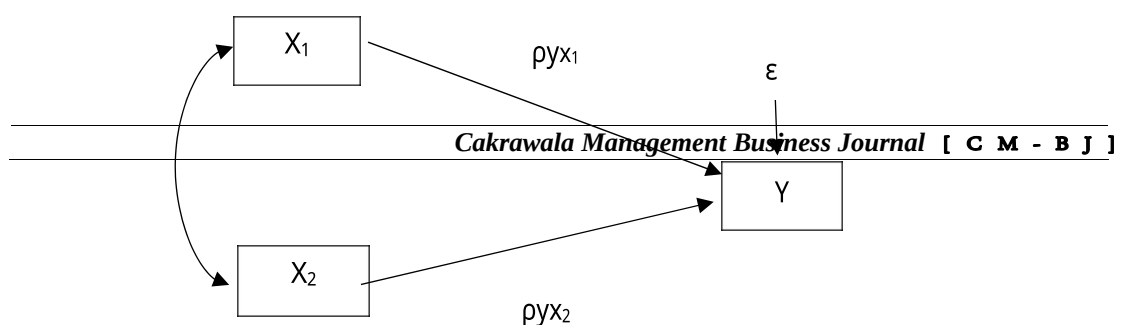
## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2012) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012) adalah metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini populasinya adalah populasinya yaitu pasien rawat inap kelas 1 BPJS RSUD Karawang dengan jumlah populasi 1711 orang periode 2019. Populasi yang diambil tidak terbatas untuk penelitian, namun telah dilakukan studi pendahuluan untuk memperkirakan jumlah sampel dengan mencari sumber data pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sample random sampling*, hal ini dilakukan karena anggota populasi yakni pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang memiliki peluang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh atau besarnya dampak pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD karawang. Dengan metode ini dapat diketahui berupa besarnya dampak variabel *independent* mempengaruhi terhadap variabel *dependent*. Adapun analisis verifikatif terdiri dari korelasi dan *path analysis*.

Berdasarkan kajian teoritis dan uraian diatas yang melahirkan paradigma penelitian, maka untuk mempermudah pengujian statistika digambarkan diagram jalur ( *path analysis* ) pada gambar sebagai berikut:



$r_{X_2X_1}$

Page | - 689 -

**Gambar 1**  
**Analisis Jalur**  
Sumber: Sugiyono (2012)

Persamaan Analisis Jalur, sebagai berikut :

$$Y = \rho_{YX_1} X_1 + \rho_{YX_2} X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

$X_1$  = Kualitas Pelayanan.

$X_2$  = Kepercayaan.

$Y$  = Kepuasan.

$\varepsilon$  = Variabel lain yang tidak diukur, tetapi mempengaruhi  $Y$

$\rho_{YX_1}$  = Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung  $X_1$  terhadap  $Y$

$\rho_{YX_2}$  = Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung  $X_2$  terhadap  $Y$

$r_{X_2X_1}$  = Korelasi  $X_1$  dan  $X_2$

## HASIL PENELITIAN

Dalam analisis jalur, keterikatan antara variabel bebas yang mempunyai hubungan berarti, dapat dihitung besaran pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Untuk pengaruh tidak langsung merupakan perkaitan antara koefisien jalur dengan koefisien korelasinya. Oleh karena itu, terlebih dahulu dihitung masing-masing besaran kedua variabel bebas tersebut dijelaskan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Tabel correlations**

## Correlations

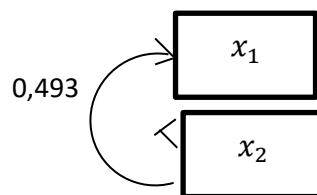
|    |                     | X1     | X2     |
|----|---------------------|--------|--------|
| X1 | Pearson Correlation | 1      | .493** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|    | N                   | 324    | 324    |
| X2 | Pearson Correlation | .493** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|    | N                   | 324    | 324    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Page | - 690 -

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel 4.48 diatas, nilai koefisien antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan adalah 0,531 korelasi tersebut dijelaskan Gambar 4.50 dibawah ini:



**Gambar 2**

**Korelasi antara variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$**

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2019.

Dari hasil analisis diperoleh besaran koefisien korelasi antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) dapat dinilai sebesar 0,493. Dengan demikian Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat dan dua arah karena dengan positif interval koefisien yang berada pada 0,400-0,599 dengan kategori cukup kuat. (Sugiyono, 2012:186).

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan software SPSS 24. Diperoleh koefisien jalur untuk setiap variabel persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ). Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 2**  
**Tabel Coefficients**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 7.793                       | 2.143      |                           | 3.636  | .000 |
|       | X1         | .637                        | .060       | .448                      | 10.605 | .000 |
|       | X2         | .651                        | .065       | .422                      | 9.972  | .000 |

a. Dependent Variable: Y

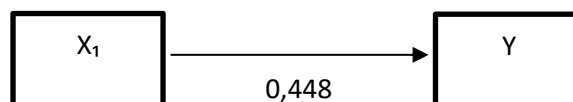
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2019

Tabel tersebut menunjukkan nilai koefisien jalur antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Nilai-nilai koefisien jalur tersebut masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

#### Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan tabel 2 koefisien jalur variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah 0,448. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,448. Sehingga diperoleh persamaan  $Y = 0,448 X_1$ .

Koefisien jalur variabel X<sub>1</sub> terhadap Y dapat digambarkan seperti dibawah ini:



**Gambar 3**

**Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan X<sub>1</sub> terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019.

Adapun nilai koefisien determinasi terhadap pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 CD &= r^2 \times 100\% \\
 CD &= (0,448)^2 \times 100\% \\
 &= 0,201 \times 100\%
 \end{aligned}$$

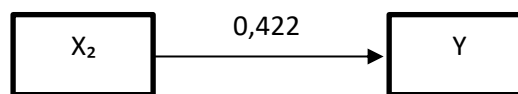
=20,1 %

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 0,201 atau 20,1% artinya kualitas pelayanan mempengaruhi langsung kepuasan sebesar 20,1%

#### **Koefisien jalur variabel kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)**

Berdasarkan tabel 2 koefisien jalur variabel kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah 0,422. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,422. Sehingga diperoleh persamaan  $Y = 0,422 X_2$ .

Koefisien jalur variabel  $X_1$  terhadap Y dapat digambarkan seperti dibawah ini:



**Gambar 4**

**Koefisien jalur kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y)**

**Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2019.**

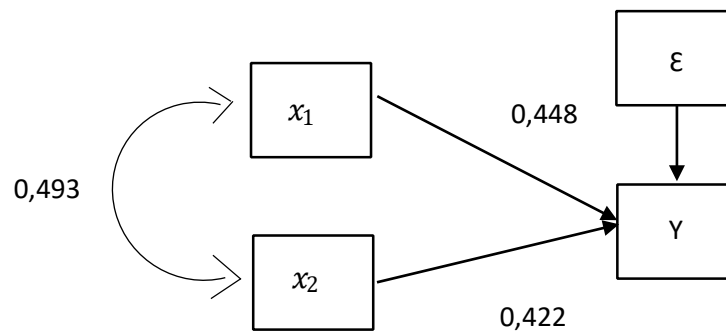
Adapun nilai koefisien determinasi terhadap pengaruh langsung antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} CD &= r^2 \times 100\% \\ CD &= (0,422)^2 \times 100\% \\ &= 0,179 \times 100\% \\ &= 17,8\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 0,178 atau 17,8% artinya kepercayaan mempengaruhi kepuasan sebesar 17,8%

#### **Koefisien jalur kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y)**

Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat digambarkan seperti dibawah ini:



**Gambar 5**  
**Koefisien jalur variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**   
**Sumber: hasil pengolahan SPSS, 2019**

Berdasarkan gambar 4.40 menunjukkan bahwa korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan sebesar 0,492 serta besaran derajat asosiatif atau koefisien jalur variabel kualitas pelayanan 0,448 lebih rendah dari variabel kepercayaan 0,422 artinya kepercayaan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibandingkan kualitas pelayanan. Adapun persamaan jalurnya adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,448 X_1 + 0,422 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kepercayaan

$Y$  = Kepuasan

$\epsilon$  = variabel lain yang tidak diukur, tetapi mempengaruhi  $Y$

### **Pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ )**

Pengaruh langsung dan tidak langsung secara bersama dari variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan ( $Y$ ) adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Pengaruh langsung atau tidak langsung Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**

### **Pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ )**

| Variabel | Interpretasi analisis jalur | Perhitungan | Besarnya pengaruh |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------------|
|----------|-----------------------------|-------------|-------------------|

|                              |                                    |                       |       |
|------------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------|
| Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) | Pengaruh langsung ke Y             | 0,448 <sup>2</sup>    | 0,201 |
|                              | Pengaruh tidak langsung $X_1$ ke Y | 0,448 x 0,422 x 0,493 | 0,093 |
| Jumlah                       |                                    |                       | 0,294 |

Sumber: Pengolahan hasil data SPSS, 2019.

Page | - 694 -

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,201 dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,093. Sehingga dapat diketahui pengaruh parsial kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,294 atau 29,4%.

## 2. Pengaruh kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh langsung atau tidak langsung kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4**

**Pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y)**

| Variabel              | Interpretasi analisis jalur        | Perhitungan           | Besarnya pengaruh |
|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Kepercayaan ( $X_2$ ) | Pengaruh langsung ke Y             | 0,448 <sup>2</sup>    | 0,178             |
|                       | Pengaruh tidak langsung $X_2$ ke Y | 0,448 x 0,422 x 0,493 | 0,093             |
| Jumlah                |                                    |                       | 0,271             |

Sumber: pengolahan hasil data SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,178 dan pengaruh tidak langsung kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,093. Sehingga dapat diketahui pengaruh parsial kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,271 atau 27,1%.

## 3. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y)

Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 5**

**Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y)**

| Variabel | Koefisien Jalur | Pengaruh langsung | Pengaruh tidak langsung |       | Subtotal pengaruh |
|----------|-----------------|-------------------|-------------------------|-------|-------------------|
|          |                 |                   | $X_1$                   | $X_2$ |                   |

|                                                       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kualitas pelayanan ( $X_1$ )                          | 0,448 | 0,201 | ----- | 0,093 | 0,294 |
| Kepercayaan ( $X_2$ )                                 | 0,422 | 0,178 | 0,093 | ----- | 0,271 |
| <b>Total pengaruh</b>                                 |       |       |       |       | 0,565 |
| <b>Pengaruh variabel lain (<math>\epsilon</math>)</b> |       |       |       |       | 0,465 |

Sumber: pengolahan hasil data SPSS, 2019.

Page | - 695 -

Berdasarkan tabel 4.53 menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan kualitas pelayanan( $X_1$ ) dan kepercayaan( $X_2$ ) terhadap kepuasan(Y) yaitu sebesar 0,566 atau 56,6% kemudian sisanya sebesar 46,6% merupakan variabel lain yang tidak diteliti atau epsilon.

Adapun pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di tunjukkan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 6**  
**Uji Hipotesis**

| Struktur | Sig.  | A    | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Kesimpulan    |
|----------|-------|------|--------------|-------------|---------------|
| $pyx_1$  | 0,000 | 0,05 | 10.605       | 1,960       | $H_0$ ditolak |
| $Pyx_2$  | 0,000 | 0,05 | 9.972        | 1,960       | $H_0$ ditolak |

**Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019**

Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan menunjukkan nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung}$  (10.605) >  $t_{tabel}$  (1,960) maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan. Berikutnya Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan menunjukkan nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung}$  (9.972) >  $t_{tabel}$  (1,960) maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh parsial antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS dengan nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung}$  (9.972) >  $t_{tabel}$  (1,960) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,271 atau 27,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

## PEMBAHASAN

Korelasi antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang

memiliki nilai koefisien sebesar 0,493 dengan demikian, kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat dan dua arah karena positif dengan interval koefisien yang berada pada skor 0,400-0,600 dengan kategori cukup kuat. Seperti dalam penelitian Rusandy (2016) memperlihatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan kuat, dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada pasien akan memberikan dampak positif kepada kepuasan pasien.

Page | - 696 -

Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,294 atau 29,4%. Hal ini menunjukkan pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Seperti dalam penelitian Dewangga, et al. (2017) bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan. Dengan demikian jika RSUD Karawang ingin menerapkan orientasi terhadap kepuasan pasien menjadi prioritas utama, maka rumah sakit harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Semakin tinggi kualitas yang diberikan maka kepuasan juga akan meningkat.

Pengaruh parsial kepercayaan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,271 atau 27,1%. Hal ini menunjukkan pengaruh positif antara kepercayaan terhadap kepuasan. Seperti dalam penelitian Riski Risbandi (2017) bahwa kepercayaan secara parsial mempengaruhi kepuasan. Hal ini berarti kepercayaan juga menjadi faktor yang harus tetap dijaga oleh pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan. Perlu ada komitmen yang tinggi dari segenap pihak rumah sakit dalam mendukung hal ini. Kepercayaan yang tinggi juga nantinya akan membantu meningkatkan citra positif bagi RSUD Karawang.

Kualitas pelayanan memiliki nilai presentase 29,4% yang lebih tinggi dibandingkan presentase kepercayaan 27,2%, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepercayaan lebih banyak memberikan pengaruh terhadap kepuasan dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena pasien memandang bahwa RSUD Karawang mempunyai hasil kerja pengobatan yang baik sehingga memberikan kepercayaan lebih besar kepada pasien tersendiri.

Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dengan kriteria uji sig.  $(0,000) < \alpha (0,05)$  dan  $F_{hitung} 208,968 > F_{tabel} (3,18)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Total pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan sebesar 0,565 atau 56,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berkontribusi terhadap kepuasan sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya 0,465 atau 46,5% merupakan kontribusi variabel lain ( $\epsilon$ ) yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau epsilon. Dengan demikian membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berkontribusi secara simultan, sama halnya dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rusandy (2016) bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Risbandi (2017) bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap

kepuasan. Hal ini berarti kualitas pelayanan harus didukung oleh kepercayaan agar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien semakin meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap kelas peserta BPJS dengan nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung}$  (10.605) >  $t_{tabel}$  (1,960) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,294 atau 29,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh parsial antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS dengan nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung}$  (9.972) >  $t_{tabel}$  (1,960) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,271 atau 27,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dengan kriteria uji sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan  $f_{hitung}$  208.968 >  $f_{tabel}$  (3,18) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Total pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan sebesar 0,565 atau 56,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berkontribusi terhadap kepuasan sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya 0,465 atau 46,5% merupakan kontribusi variabel lain ( $\epsilon$ ) yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau epsilon.

Page | - 697 -

## REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien, maka pihak RSUD Karawang sebaiknya memberikan sanksi yang tegas atau peraturan bagi yang tidak menjalankan SOP dan perlu diadakan badan khusus untuk mengawasi seperti diperusahaan besar yaitu QA atau QC. Dengan kata lain pihak RSUD sebaiknya menerapkan sistem Manajemen Mutu dalam menjalankan kegiatannya. Penelitian ini diambil sebelum pandemi Covid mewabah di Indonesia, sebaiknya pihak RSUD lebih menegatkan penerapan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apalagi RSUD Karawang merupakan rujukan rawat inap untuk pasien yang mengalami gejala COvid 19. Peneliti mengharapkan ke depan perlu dilakukan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan analisis kepuasan pasien apalagi saat ini tuntutan masyarakat semakin tinggi seiring dengan naiknya iuran BPJS tahun 2020.

## DAFTAR REFERENSI

Danesh S.N., Nasab, S.A. & Ling, K.C. (2012). The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of business and Management*, 7, 7.

Dewangga, S Nandi, Wahyu Hidayat dan Widiartanto. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang. Diponegoro. *Journal of Social and Politic Tahun 2014*, Hal. 1-10.

Page | - 698 -

Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, Imelda W. J Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT.FLF Group). *Jurnal EMBA.Vol.4.No.1*. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.11568>

Kotler, P., dan Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Erlangga; Jakarta

Lupiyoadi Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat; Jakarta.

Nasution, M. Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia; Bogor.

Risbandi, Riski. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan. Skripsi. Program Magister Manajemen. Universitas Widyatama Bandung.

Rusandy, Deby Santyo. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. (JMK) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 1, Nomor 3, Hal 191-205. ISSN 2656-0771.

Sirait, Dodi Putra. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing Vol. 3 No.1*, Januari – Juli, 2018 ISSN: 2338 – 123 X hal 79-85

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta; Bandung.

Sunyoto, Danang, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CAPS; Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan, Prima Edisi II*. ANDI; Yogyakarta

Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisa; Yogyakarta.