

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

**Chrismis Novalinda Ginting, Sri Lestari Ramadhani Nasution, Tan Suyono,  
Piety Kristiani Wau**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan  
Masyarakat Universitas Prima Indonesia

Email: [piety.k.wau95@gmail.com](mailto:piety.k.wau95@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih dan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Berdasarkan data yang didapatkan melalui survei awal pada tanggal 14 Oktober 2018, diketahui kunjungan pasien 3 bulan terakhir terjadi peningkatan, dimana jumlah kunjungan pasien rawat inap maupun rawat jalan serta penunjang medik pada bulan Juli 2018 sebanyak 8.575 pasien, pada bulan Agustus 2018 sebanyak 8.628 pasien dan pada bulan September 2018 sebanyak 8.621. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018. Desain studi penelitian ini adalah *cross sectional*, dengan metode kuantitatif. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang akan diteliti. Sampel yang di gunakan pada penelitian ini adalah pasien yang datang melakukan registrasi di *customer service* RSU Royal Prima Medan sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *reliability* terhadap kepuasan pasien p value (0,013), nilai *responseveness* terhadap kepuasan pasien p value (0,003), nilai *assurance* terhadap kepuasan pasien p value (0,120), nilai *emphaty* terhadap kepuasan pasien p value (0,111) nilai *tangibles* terhadap kepuasan pasien p value (0,039). Peneliti menyarankan agar kualitas pelayanan di *customer service* lebih dipantau dan diperhatikan kembali khususnya dalam dimensi kualitas pelayanan *assurance* dan *emphaty*.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Customer Service***

**Referensi : 43 (2014-2019)**

***ABSTRACT***

Customer satisfaction have lately become a thing that is considered very important in all sectors of business, goods or services. For a company that services satisfy customer needs means the company must give more and quality services (service quality) to the customer. Based on the data obtained through the survey beginning on 14 October 2018, unknown patient visits last 3 months, for which an increase in the number of visits the patient hospitalization or outpatient as well as medical support in July 2018 as much 8,575 patients, in August 2018 as much 8,628 patients and in September 2018 as much 8,621. This research aims to know the quality of service pengaruh customer service towards the satisfaction of patients in RSU Royal Prima Medan Year 2018. The design of this research study is cross sectional, with quantitative methods. The overall population is the subject of the research are examined. The samples used in this study were patients who come to register in the customer service Field as much as Royal Prime RSU 96 respondents. Research results show that the value of patient satisfaction against reliabillity p value (0.013), the value of the responseveness against the satisfaction of patients p value (0.003), the value of the assurance against the satisfaction of patients p value (0.120), patient satisfaction against emphaty value p value (0.111) value of tangibles against the satisfaction of patients p value (0.039). Researchers suggest that the quality of service on customer service more monitored and cared for back especially in the dimensions of service quality assurance and empathy.

**Keywords:** Quality Of Service, Patient Satisfaction, Customer Service  
**Reference:** 43 (2014-2019)

**LATAR BELAKANG**

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih dan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan (Lestari, 2014).

Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana yang ada

dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Menurut Lestari (2014), kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*service*

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

*quality*) kepada pelanggan, dalam hal ini adalah rumah sakit.

Oleh karena itu diperlukan suatu layanan bagi pelanggan atau konsumen agar rumah sakit dapat mengetahui dan dapat langsung berhadapan dengan masyarakat atau konsumen melalui bagian *customer service*. *Customer service* diperlukan untuk menampung keluhan, pertanyaan maupun permintaan informasi akan produk, jasa, penerapan dan masalah teknis yang berhubungan dengan layanan perusahaan. *Customer service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security* (Aufa, 2018).

Maksud dibentuknya *customer service* (resepsionis) di RSU Royal Prima Medan adalah untuk memberikan pelayanan informasi kepada konsumen yang datang ke rumah sakit, tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Adanya bagian *customer service*, sedikit banyak memberikan bantuan kepada konsumen serta memperlancar proses kegiatan konsumen di rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Desain studi penelitian ini adalah *cross sectional*, dengan metode pendekatan secara kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di *Customer Service* RSU Royal Prima Medan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan registrasi di *customer service* RSU Royal Prima Medan sebanyak 8.608 pasien. Sampel yang di gunakan pada penelitian ini adalah pasien yang datang melakukan registrasi di

*customer service* RSU Royal Prima Medan sebanyak 96 responden. Analisis dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dengan  $\alpha=0,05$  dan pengambilan data dilakukan dengan observasi langsung dan menggunakan kuesioner.

## HASIL PENELITIAN

### A. Hasil Analisis Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Umur		
	- 21-30 tahun	26	27,1
	- 31-40 tahun	22	22,9
	- 41-50 tahun	27	28,1
	- >50 tahun	21	21,9
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
2	Jenis Kelamin		
	- Perempuan	48	50,0
	- Laki-laki	48	50,0
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
3	Pendidikan		
	- SD	11	11,5
	- SMP	19	19,8
	- SMA	42	43,8
	- S1	24	25,0
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>
4	Pekerjaan		
	- Tidak Bekerja	34	35,4
	- Bekerja	62	64,6
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Karakteristik responden penelitian dapat dilihat bahwa mayoritas karakteristik umur responden yang melakukan registrasi di RSU Royal Prima Medan dengan umur 41-50 tahun sebanyak 27 orang (28,1%), dan minoritas dengan umur >50 tahun sebanyak 21 orang (21,9%).

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden yang melakukan registrasi di RSU Royal Prima Medan

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSUD ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

didapatkan hasil jumlah presentase yang sama yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang (50,0%), dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (50,0%).

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden yang melakukan registrasi di RSUD Royal Prima Medan mayoritas dengan berpendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,8%), dan minoritas berpendidikan SD sebanyak 11 orang (11,5%).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden yang melakukan registrasi di RSUD Royal Prima Medan mayoritas dengan bekerja sebanyak 62 orang (64,6%), dan minoritas tidak bekerja sebanyak 34 orang (35,4%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Reliability* di Unit *Customer Service* RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Reliability</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak setuju	18	18,8
2	Tidak setuju	34	35,4
3	Setuju	38	39,6
4	Sangat setuju	6	6,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *reliability* di RSUD Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 18 orang (18,8%), tidak setuju 34 orang (35,4%), setuju 38 orang (39,6%), dan sangat setuju 6 orang (6,3%).

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Responsiveness* di Unit *Customer Service* RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Responsiveness</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak setuju	16	16,7
2	Tidak setuju	35	36,5
3	Setuju	36	37,5
4	Sangat setuju	6	6,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *responsiveness* di RSUD Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 16 orang (16,7%), tidak setuju 35 orang (36,5%), setuju 36 orang (37,5%), dan sangat setuju 6 orang (6,3%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Assurance* di Unit *Customer Service* RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Assurance</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak setuju	19	19,8
2	Tidak setuju	40	41,7
3	Setuju	31	32,3
4	Sangat setuju	6	6,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *assurance* di RSUD Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 19 orang (19,8%), tidak setuju 40 orang (41,7%), setuju 31 orang (32,3%), dan sangat setuju 6 orang (6,3%).

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Emphaty* di Unit *Customer Service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Emphaty</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak setuju	12	12,5
2	Tidak setuju	33	34,4
3	Setuju	45	46,9
4	Sangat setuju	6	6,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *emphaty* di RSU Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 12 orang (12,5%), tidak setuju 33 orang (34,4%), setuju 45 orang (46,9%), dan sangat setuju 6 orang (6,3%).

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Tangibles* di Unit *Customer Service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Tangibles</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak setuju	9	9,4
2	Tidak setuju	41	42,7
3	Setuju	39	40,6
4	Sangat setuju	7	7,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *tangibles* di RSU Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 9 orang (9,4%), tidak setuju 41 orang (42,7%), setuju 39 orang (40,6%), dan sangat setuju 7 orang (7,3%).

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Keputusan Pasien* di Unit *Customer Service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	<i>Keputusan Pasien</i>	Jumlah	Persentase
1	Sangat tidak puas	10	10,5
2	Tidak puas	45	46,9
3	Puas	29	30,2
4	Sangat puas	12	12,5
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 7 diperoleh hasil bahwa responden menyatakan *tangibles* di RSU Royal Prima Medan dengan sangat tidak setuju 10 orang (10,5%), tidak setuju 45 orang (46,9%), setuju 29 orang (30,2%), dan sangat setuju 12 orang (12,5 %).

**B. Hasil Analisis Bivariat**

**Tabel 8 Hasil Analisis Variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	STP	TP	P	SP		
Sangat tidak setuju	8	10	0	0	18	0,000
Tidak setuju	2	29	3	0	34	
Setuju	0	6	25	7	38	
Sangat setuju	0	0	1	5	6	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *p Value* = 0,000 ( *p Value* >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya *H1* diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di *customer service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

**Tabel 9 Hasil Analisis Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	STP	TP	P	SP		
Sangat tidak setuju	6	10	0	0	16	0,000
Tidak setuju	4	30	1	0	35	
Setuju	0	5	27	4	36	
Sangat setuju	0	0	1	8	9	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa nilai  $p$  Value = 0,000 ( $p$  Value >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di *customer service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018.

**Tabel 10 Hasil Analisis Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	STP	TP	P	SP		
Sangat tidak setuju	5	14	0	0	19	0,000
Tidak setuju	5	29	6	0	40	
Setuju	0	2	22	7	31	
Sangat setuju	0	0	1	5	6	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa nilai  $p$  Value = 0,000 ( $p$  Value >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di *customer service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018.

**Tabel 11 Hasil Analisis Variabel *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	STP	TP	P	SP		
Sangat tidak setuju	3	9	0	0	12	0,000
Tidak setuju	7	26	0	0	33	
Setuju	0	10	29	6	45	
Sangat setuju	0	0	0	6	6	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa nilai  $p$  Value = 0,000 ( $p$  Value >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di *customer service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018.

**Tabel 12 Hasil Analisis Variabel *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	STP	TP	P	SP		
Sangat tidak setuju	2	7	0	0	9	0,000
Tidak setuju	8	30	3	0	41	
Setuju	0	8	24	7	39	
Sangat setuju	0	0	2	5	7	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>96</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa nilai  $p$  Value = 0,000 ( $p$  Value >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien di *customer service* RSU Royal Prima Medan Tahun 2018.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

**C. Hasil Analisis Multivariat**

**Tabel 13 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0,035	0,149		0,237	0,813		
Reliability	0,241	0,095	0,244	2,545	0,013	0,262	3,823
Responsiveness	0,294	0,098	0,306	3,005	0,003	0,233	4,293
Assurance	0,142	0,090	0,142	1,571	0,120	0,294	3,397
Emphaty	0,153	0,095	0,144	1,608	0,111	0,302	3,311
Tangibles	0,182	0,087	0,165	2,090	0,039	0,384	2,601

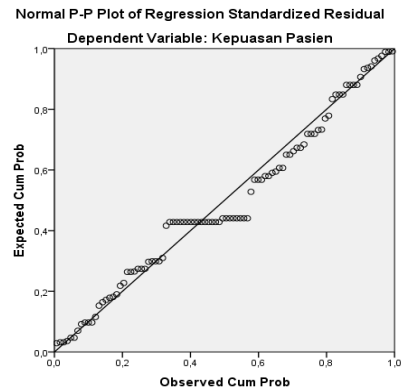
Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat pada nilai toleransi masing-masing variabel lebih besar dari 10%. Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel di bawah 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi tersebut.

**Tabel 14 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate	Durbin - Watson
	0,885	0,783	0,771	0,404	2,085

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa nilai DW adalah 2,085, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada variabel penelitian.

**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa grafik *Normal Probabilityplot Plot* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik –titik yang menyebar di sekitar grafik normal, yaitu menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi ini layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 15 Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018**

No	Variabel	Koef. Regresi	P Value
1	Konstantan	0,035	0,813
2	Reliability	0,241	0,013
3	Responsiveness	0,294	0,003
4	Assurance	0,142	0,120
5	Emphaty	0,153	0,111
6	Tangibles	0,182	0,039

Hasil analisis dar kelima variabel yang diuji, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *reliability* kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan karena memiliki nilai  $p = 0,013 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,241.

2. Variabel *responsiveness* kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan karena memiliki nilai  $p = 0,003 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,294.
3. Variabel *assurance* kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan karena memiliki nilai  $p = 0,120 > 0,05$  serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,142.
4. Variabel *emphaty* kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan karena memiliki nilai  $p = 0,111 > 0,05$  serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,153.
5. Variabel *tangible* kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan karena memiliki nilai  $p = 0,039 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,182.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *reliability*, diperoleh nilai p value = 0,000 ( $p \text{ value} < \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , maka H1 diterima sehingga ada hubungan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil analisis multivariat untuk variabel *reliability*, diperoleh nilai p value = 0,013 ( $p \text{ value} < \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , yang artinya nilai p value variabel *reliability* dari hasil analisis tersebut, lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Secara teori, *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan klien yaitu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan klien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua klien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Tjiptono, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agung (2013), dimana hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel  $x_2$  (*reability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai probabilitas signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanannya dilihat dari dimensi *resbility* berupa kemampuan



menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Berdasarkan hasil asumsi peneliti menyatakan bahwa di RSUD Royal Prima Medan, rata-rata kualitas pelayanan *customer service* untuk variabel *reability*, responden menyatakan setuju (39,6%). Hal ini disebabkan karena petugas yang cepat dan tepat dalam melayani pelanggan serta mampu mengatasi keluhan pelanggan.

## 2. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *responsiveness*, diperoleh nilai p value = 0,000 (p value <  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil analisis multivariat untuk variabel *responsiveness*, diperoleh nilai p value = 0,003 (p value <  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya nilai p value variabel *responsiveness* dari hasil analisis tersebut, lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Secara teori, *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan klien yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan (Utari 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Winarno 2015), dimana hasil pengujian hipotesis ketiga dapat dijelaskan melalui tanda parameter  $b_3$  dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,346) dan uji t bahwa  $t_{hitung}$  (1,707) >  $t_{tabel}$  (1,660), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima. Hal ini berarti terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen.

Berdasarkan hasil asumsi peneliti menyatakan bahwa di RSUD Royal Prima Medan, rata-rata kualitas pelayanan *customer service* untuk variabel *responsiveness*, responden menyatakan setuju (37,5%). Hal ini disebabkan karena petugas yang sangat ramah, melakukan senyum, salam dan sapa terhadap pasien, serta mampu memberikan empati terhadap pasien.

## 3. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *assurance*, diperoleh nilai p value = 0,000 (p value <  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil analisis multivariat untuk variabel *assurance*, diperoleh nilai p value = 0,120 (p value >  $\alpha$ )  $\alpha=0,05$ , yang artinya nilai p value variabel *assurance* dari hasil analisis tersebut, lebih besar dari 0,05 sehingga variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

Secara teori, *assurance* merupakan pengetahuan,

kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yulianti (2015), dimana hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel *assurance* menunjukkan nilai  $t = 3,926$  dengan nilai signifikan  $0,000$ . Dengan  $t_{hitung}$  ( $3,926$ ) tidak berada diantara  $-1,661$  dan  $1,661$  dan dilihat dari nilai signifikannya ( $0,000$ ) lebih kecil dari  $0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil asumsi peneliti menyatakan bahwa di RSU Royal Prima Medan, rata-rata kualitas pelayanan *customer service* untuk variabel *assurance*, responden menyatakan tidak setuju ( $41,7\%$ ). Hal ini disebabkan karena petugas *customer service* yang kurang berpengalaman, keramahan dan kesopanan yang kurang, serta tidak mampu membuat pasien yakin dan percaya terhadap petugas *customer service*.

#### 4. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *emphaty*, diperoleh nilai  $p$  value =  $0,000$  ( $p$  value  $< \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel *emphaty* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil analisis multivariat untuk variabel *emphaty*, diperoleh nilai  $p$  value =  $0,111$  ( $p$  value  $> \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , yang artinya nilai  $p$  value variabel *emphaty* dari hasil analisis

tersebut, lebih besar dari  $0,05$  sehingga variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mediawati (2015), dimana hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel *emphaty* menunjukkan nilai  $t = 0,332$  dengan nilai signifikan  $0,740$ . Dengan  $t_{hitung}$  ( $0,332$ ) berada diantara  $-1,661$  dan  $1,661$  dan dilihat dari nilai signifikannya ( $0,740$ ) lebih besar dari  $0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya *emphaty* tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil asumsi peneliti menyatakan bahwa di RSU Royal Prima Medan, rata-rata kualitas pelayanan *customer service* untuk variabel *emphaty*, responden menyatakan setuju ( $46,9\%$ ). Hal ini disebabkan karena petugas *customer service* yang sabar dan mau mendengarkan keluhan pasien, serta mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien.

#### 5. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Royal Prima Medan Tahun 2018

Berdasarkan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *tangibles*, diperoleh nilai  $p$  value =  $0,000$  ( $p$  value  $< \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Berdasarkan hasil analisis multivariat untuk variabel *tangibles*, diperoleh nilai  $p$  value =  $0,039$  ( $p$  value  $< \alpha$ )  $\alpha = 0,05$ , yang artinya nilai  $p$  value variabel *tangibles* dari hasil analisis tersebut, lebih kecil dari  $0,05$  sehingga variabel *tangibles* berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Utama (2014), dimana hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel  $x_1$  (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel  $x_1$  (tangibles). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanannya dilihat dari dimensi *reliability* berupa kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Berdasarkan hasil asumsi peneliti menyatakan bahwa di RSU Royal Prima Medan, rata-rata kualitas pelayanan *customer service* untuk variabel *emphaty*, responden menyatakan tidak setuju (42,7%). Hal ini disebabkan karena petugas *customer service* yang kurang mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien serta sarana dan prasarana yang masih kurang, sehingga membuat pelayanan terhadap pasien menjadi lama.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan secara bersama-sama diperoleh nilai hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut: *reliability* = 0,241 dengan

p value 0,013 (<0,05), *responsiveness* = 0,294 dengan p value 0,003 (<0,05), *assurance* = 0,142 dengan p value 0,120 (>0,05), *emphaty* = 0,153 dengan p value 0,111 (>0,05) dan *tangibles* = 0,182 dengan p value 0,039 (<0,05). Namun dari kelima variabel diatas hanya tiga variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu: *reliability* dengan p value 0,013 (<0,05), *responsiveness* dengan p value 0,003 (<0,05) dan *tangibles* dengan p value 0,039 (<0,05).

Hasil beta ( $\beta$ ) diketahui variabel *responsiveness* mempunyai nilai beta ( $\beta$ ) yang paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,306. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *responsiveness* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## SARAN

Adanya berbagai temuan peneliti serta keterbatasan yang ada, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

RSU Royal Prima sebaiknya tetap mempertahankan dan berusaha untuk selalu meningkatkan semua dimensi kualitas pelayanan, terlebih pada dimensi kualitas pelayanan *assurance* dan *emphaty* yang masih kurang dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dan perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan membenahi kekurangan-kekurangannya.

---

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

---

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan referensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya, terutama dalam pengkajian mengenai kualitas pelayanan. Dan hendaknya obyek diperluas cakupannya yaitu tidak terbatas hanya pada *customer service* di RSU Royal Prima medan saja, namun diperluas untuk seluruh *customer service* Rumah Sakit di Medan.

*Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap.* Surakarta.

Lubis., 2016. *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi.* Makassar.

Notoatmojo., 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta. Jakarta.

Oganda., 2015. *Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.* Bandar Lampung.

Rahmayanti., 2016. *Manajemen Pelayanan Prima.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Riyanto., 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan.* Nuha Medika. Yogyakarta.

Sastroasmoro., 2016. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis.* Agung Seto. Jakarta.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdurahman., 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan.* Tanjungpura Pontianak.

Aufa., 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Rumah Sakit.* Jakarta.

Bakri., 2017. *Manajemen Keperawatan. Pustaka Baru Press.* Yogyakarta.

Fitrirachmawati., 2017. *Hubungan Fungsi Supervisi Dengan Kepatuhan Perawat Menjalankan Sop Identifikasi Pasien.* Palembang.

Gerson., 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* PPM. Jakarta.

Herlambang., 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* Gosyen Publishing. Yogyakarta.

Kotler., 2014. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta.

Lestari., 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer*

---

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN  
TAHUN 2018**

---