**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN**

**(Suatu Survey Pada Pasien di RSGM Maranatha**

**GEMA NURQOLBI AMALIA**

**188020030**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCA SARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

**ABSTRAK**

Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan hal yang mutlak dalam pemasaran jasanya, dapat diketahui berbagai permasalahan yang terjadi dalam hal pelayanan, walaupun dalam produk jasa yang diberikan tidaklah menjadi fokus permasalahan, akan tetapi perlu diperhatikan karena pelayanan merupakan suatu parameter dalam penjualan jasa di Rumah Sakit. Penelitian ini mencoba untuk membahas pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien RSGM Maranatha Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan kesehatan di RSGM Maranatha Kota Bandung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang berdasarkan perhitungan slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Analisa data penelitian menggunakan Analisis Jalur *(Path Analysis)* dengan bantuan alat analisis data SPSS for Windows. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, Pasien.

# *ABSTRACT*

# *Hospital services are currently an absolute thing in marketing their services, it can be seen various problems that occur in terms of service, even though the service products provided are not the focus of the problem, but need to be considered because service is a parameter in the sale of services in hospitals. This study tries to discuss the effect of service quality and trust on patient satisfaction at RSGM Maranatha, Bandung City. The research method used in this research is descriptive and verification method. The population in this study were patients who used health services at RSGM Maranatha, Bandung City. The number of samples used as many as 100 people based on slovin calculations. The data collection method used in this study was a questionnaire. Analysis of research data using Path Analysis with the help of SPSS for Windows data analysis tool. The results showed that the service quality variable on trust and patient satisfaction. Patient satisfaction has an effect on trust and patient satisfaction is able to mediate the effect of service quality on patient trust.*

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

1. **PENDAHULUAN**

 Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai ini berdampak langsung terhadap pelanggan. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya.

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan dasar yang menjadi rujukan bagi masyarakat salah satunya RSGM Maranatha yang merupakan rumah sakit gigi dan mulut yang ada di Kota Bandung. Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) Maranatha merupakan salah satu rumah sakit gigi mulut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi seluruh lapisan masyarakat, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran dan pendidikan bagi mahasiswa program profesi kedokteran gigi. Rumah Sakit Gigi Mulut Maranatha juga menyediakan layanan kesehatan gigi yang komprehensif dan didukung oleh dokter gigi umum dan spesialis serta ditunjang oleh fasilitas yang memadai dan berteknologi modern. Operasional RSGM berdasarkan Peraturan pemerintah Menteri Kesehatan nomor 1173 tahun 2004, menurut fungsinya dapat di bagi menjadi dua, yaitu RSGM pendidikan dan RSGM non pendidikan. RSGM pendidikan adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga di gunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerja sama dengan fakultas kedokteran gigi.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa RSGM Maranatha harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjang dengan sistem informasi yang *up to date,* akurat, transparan dan akuntabel agar dapat digunakan sebagai evaluasi kinerja rumah sakit. Hal ini dapat berdampak pada persepsi masyarakat secara negatif maupun positif jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan implikasinya terhadap kepercayaan pasien RSGM Maranatha Kota Bandung.

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti, secara umum dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah kunjungan RSGM Maranatha semakin meningkat namun ruang tunggu dan tempat pemeriksaan masih belum memadai.
2. Peralatan medis yang terdapat di RSGM Maranatha belum sepenuhnya lengkap.
3. Beban kerja yang semakin meningkat khususnya bagi tenaga medis di RSGM Maranatha menyebabkan kurangnya rasa perhatian terhadap pasien.
4. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan penilaian yang kurang baik terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan dan ketanggapan.
5. Penilaian pasien terhadap kepuasan atas pelayanan diketahui dengan kategori puas hanya sebesar 55% pada aspek empati.
6. Jawaban pasien terhadap kepercayaan terhadap pelayanan yang dirasakan dengan nilai tertinggi pada aspek integritas hanya sebesar 65% yang dirasakan masih kurang maksimal.
7. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSGM Maranatha dianggap belum maksimal sepenuhnya.
8. Pasien masih merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan di RSGM Maranatha.

**Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung?
4. Bagaimana kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung?

**Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSGM Maranatha Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung.
4. Untuk menganalisis efek mediasi kepuasan dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RSGM Maranatha Kota Bandung.

**Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dalam hal ini kualitas pelayanan rumah sakit.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSGM Maranatha Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap pasien pengguna layanan kesehatan.

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

**Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini akan membahas pustaka yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian yang terdiri dari konsep, landasan teori dan penelitian yang relevan atau temuan hasil penelitian sebelumnya. Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien.

**Paradigma Penelitian**

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas maka secara sistematis hubungan antara variabel dapat digambarkan melalui paradigma penelitian seperti pada gambar berikut ini:

Kualitas Pelayanan

1. *Tanggible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

**Kotler dan Keller (2016)**

Kepercayaan

1. *Ability*
2. *Benevolence*
3. *Integrity*

**Sangadji dan Sopiah (2018**

Rafiqah, dkk (2018)

Aini dan Diansyah (2018)

Afrizal dan Suhardi (2018)

Wididana, Kadek Brahma Shiro (2017)

Suryaningrat, Dani (2017)

Lukiyana dan Arsinta (2018)

Kepuasan Konsumen

1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan
2. Dimensi Kepuasan
3. Konfirmasi Ekspektasi
4. Niat Beli Ulang
5. Kesedian Untuk Merekomendasikan
6. Ketidakpuasan Konsumen

**Tjiptono dan Diana (2019)**

Tanudjaya (2014)

Rusandy (2016)

Yullyta, Saiful dan Hermanto (2020)

Gambar Paradigma Penelitian

1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan verifikatif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode Penelitian Kuantitatif yaitu pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Sedangkan penelitian verifikatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan kesimpulan apakah ada pengaruh variabel indipenden terhadap variabel dependen. Penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, Kepercayaan terhadap kepuasan pasien di RSGM Maranatha.

Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Asal Daerah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Asal Daerah | Frekuensi | Presentase |
| Bagan Batu Riau | 1 | 1% |
| Bandung | 51 | 51% |
| Cianjur | 2 | 2% |
| Cimahi | 4 | 4% |
| Cipeundeuy | 3 | 3% |
| Garut | 4 | 4% |
| Jogja | 2 | 2% |
| Lembang | 14 | 14% |
| Parongpong | 2 | 2% |
| Setiabudi | 5 | 5% |
| Sukajadi | 6 | 6% |
| Sumedang | 3 | 3% |
| Tasikmalaya | 3 | 3% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 1 orang atau 1% responden berasal dari daerah Bagan Batu Riau, lalu responden dengan asal daerah Cianjur, Yogyakarta, dan Parongpong memiliki masing-masing sebanyak 2 orang atau 2%, lalu responden dengan asal daerah Cipeundeuy, Sumedang dan Tasikmalaya memiliki masing-masing sebanyak 3 orang atau 3%, lalu responden dengan asal daerah Cimahi dan Garut masing-masing sebanyak 4 orang atau 4%, responden dengan asal daerah Setiabudi sebanyak 5 orang atau 5%, daerah, responden dengan asal daerah Sukajadi sebanyak 6 orang atau 6%, responden dengan asal daerah Lembang sebanyak 14 orang atau 14%, dan 51 orang responden berasal dari daerah Bandung. Hal ini menjelaskan bahwa responden pasien yang menggunakan layanan kesehatan di RSGM Maranatha Kota Bandung adalah berasal dari Bandung.

Tabel 4.7 Hasil Uji Path Coefficients

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Path Coefficients | Original Sample (OS) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistic  | P Values |
| Kualitas 🡪 Kepercayaan | 0,203 | 0,216 | 0,088 | 2,299 | 0,022 |
| Kualitas 🡪 Kepuasan | 0,413 | 0,417 | 0,105 | 3,934 | 0,000 |
| Kepuasan 🡪 Kepercayaan | 0,561 | 1,558 | 0,077 | 7,241 | 0,000 |
| **Pengaruh tidak langsung (mediasi)** |
| Kualitas 🡪 Kepuasan 🡪 Kepercayaan | 0,232 | 0,235 | 0,073 | 3,177 | 0,002 |

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil dari tabel 4.7 menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,203 dengan P-value sebesar 0,022<0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan bernilai positif signifikan, maka H1 dinyatakan diterima. Pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien sebesar 0,413 dengan P-*value* sebesar 0,000<0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan bernilai positif signifikan, maka H2 dinyatakan diterima. Kemudian untuk variabel kepuasan terhadap kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0,561 dengan P-*value* sebesar 0,000<0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan, maka H3 diterima. Selain itu, pada hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung (mediasi), didapatkan hasil nilai koefisien sebesar 0,232 dengan P-*value* sebesar 0,002<0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepercayaan, maka H4 dinyatakan diterima.

**V. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji data penelitian dan penjabaran dalam pembahasan, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

* + 1. Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dalam penelitian ini dinyatakan terdukung dan hipotesis diterima. Artinya, tingginya kualitas layanan yang diberikan RS RSGM Maranatha Kota Bandung, maka akan berpengaruh, sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan rendah akan berpengaruh terhadap penurunan kepercayaan pasien.
		2. Hipotesis 2 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini dinyatakan terdukung dan hipotesis diterima. Artinya, tingginya kualitas layanan yang diberikan RS RSGM Maranatha Kota Bandung, maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pasien, sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan rendah akan berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien.
		3. Hipotesis 3 yang menyatakan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dalam penelitian ini dinyatakan terdukung dan hipotesis diterima. Artinya, kepuasan pasien yang semakin tinggi akan berpengaruh pada peningkatan kepercayaan pasien, sebaliknya jika kepuasan pasien atas layanan yang diberikan rendah, akan berpengaruh terhadap penurunan kepercayaan pasien.
		4. Hipotesis 4 yang menyatakan kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan dalam penelitian ini dinyatakan terdukung dan hipotesis diterima. Artinya, kepuasan yang dirasakan pasien akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan RSGM Maranatha Kota Bandung sehingga akan meningkatan kepercayaan pasien.

**Saran**

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran dalam pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

* + 1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel penelitian dan menambah variabel independen lainnya.
		2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya memperluas daerah dan sampel penelitian.