

# Tesis Revisi Dewi Siti Djuariah MM

*by Dewi Siti Djuariah MM*

---

**Submission date:** 20-Feb-2024 11:41AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2298669110

**File name:** Cek\_Turnitin\_Bab\_1,4,5\_New.docx (273.36K)

**Word count:** 12016

**Character count:** 76028

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Prestasi Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal memerlukan upaya untuk membangun kepercayaan pasien. Menitikberatkan pada aspek menjamin kepercayaan pasien dapat meningkatkan daya saing RS dalam memenuhi kebutuhan pasien (Imran dan Ramli, 2019: 48). Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, kepercayaan pelanggan menjadi landasan utama dalam membentuk dan mempertahankan loyalitas serta kepuasan pasien. Dalam konteks pemberian perawatan kesehatan, kepercayaan pasien menjadi unsur krusial yang menentukan kesuksesan. Kepercayaan diartikan sebagai kredibilitas, pemenuhan janji, dan kebaikan yang diharapkan atau dirasakan oleh pelanggan terhadap Rumah Sakit (Schwei, Kadunc, Nguyen, & Jacobs, 2014:103).

Dalam konteks layanan kesehatan, kepercayaan ditempatkan pada dua tingkatan yang saling terkait namun memiliki perbedaan, yaitu interpersonal dan institusional (Kinlock et al., 2017:72). Artinya, seseorang dapat memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda untuk hubungan pribadi dengan dokter mereka (interpersonal) dan untuk sistem kesehatan atau organisasi yang mereka kenali (institusional) (Campos-Castillo et al., 2016:99). Pengalaman yang kurang memuaskan dan diskriminatif dengan penyedia layanan kesehatan atau staf dapat menjadi penyebab terjadinya ketidakpercayaan institusional yang lebih tinggi. Hal ini telah terkait dengan penurunan tingkat kepuasan pasien dan kualitas hidup yang rendah (Arnett, Orpe, Gaskin, Bowie, & LaVeist, 2016:).

Dalam era globalisasi, di mana pasien memiliki pilihan berbagai RS sesuai dengan kebutuhan mereka, terdapat standar minimal kepuasan pasien yang telah ditetapkan oleh

Kementerian Kesehatan melalui Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008, yang mencapai 90%<sup>23</sup> (Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, 2008). Untuk menjalankan fungsinya secara efektif, RS diharapkan<sup>1</sup> memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki mutu tinggi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, setiap RS harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memberikan prioritas utama pada kepentingan pasien,<sup>112</sup> dan sesuai dengan standar pelayanan RS yang telah ditetapkan.

<sup>1</sup> Sistem pelayanan kesehatan di RS berfokus pada pelayanan kepada pasien, penyediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis, dan klinik. Oleh karena itu, penting bagi setiap RS untuk menjalankan sistem pelayanan secara profesional. RS berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang secara efektif dan efisien melakukan upaya dalam penyembuhan, pemulihan, peningkatan, dan pencegahan, melibatkan juga upaya rujukan (Bramantoro, 2017: 88). Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui kepuasan setiap pengguna layanan, sesuai dengan<sup>24</sup> tingkat kepuasan rata-rata penduduk, dan implementasinya harus sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Suhada dkk, 2017: 37). Dua aspek kunci dalam meningkatkan pelayanan kesehatan mencakup kepuasan pasien sebagai pengguna layanan dan pemenuhan standar prosedur pelayanan.

Tjiptono (2018:59) berpendapat bahwa pencapaian profitabilitas jangka panjang terletak pada inti kepuasan pelanggan. Kepuasan dapat dijelaskan sebagai perbedaan antara harapan yang dimiliki pelanggan dan kinerja yang sebenarnya diterima. Jika harapan tinggi sedangkan kinerja rendah, kepuasan tidak dapat tercapai.<sup>56</sup> Oleh karena itu, penyedia jasa atau pelayanan oleh perusahaan harus memastikan kualitasnya. <sup>1</sup> Kualitas pelayanan mencakup tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol terhadap tingkat keunggulan tersebut, dengan tujuan memenuhi keinginan pelanggan.

RS Muhammadiyah Bandung, sebuah fasilitas kesehatan umum tipe C yang telah meraih<sup>1</sup> Akreditasi Paripurna di Kota Bandung, telah ditunjuk sebagai salah satu RS rujukan

khusus untuk pasien Covid-19. Guna tetap bersaing dengan RS lainnya, RS Muhammadiyah Bandung perlu memastikan kinerja optimal, terutama dari para karyawan, termasuk tenaga kesehatan seperti perawat dan tenaga medis. Dalam konteks pemilihan subjek penelitian, penulis memilih RS berdasarkan tipe dan menggunakan data Rating pada ulasan Google Maps sebagai parameter perbandingan dengan RS sejenis. Informasi tersebut dapat diakses pada Tabel 1.1 :

**Tabel 1.1**

**Penyusunan peringkat RS Umum Tipe C yang telah meraih Akreditasi Paripurna di Kota Bandung didasarkan pada ulasan Rating Google Maps**

No	Nama RS	Tipe	Rating	Keterangan
1	RS Hermina Arcamanik	C	4.4	Sangat Baik
2	RS Melinda 2	C	4.0	Sangat Baik
3	RS Pindad	C	3.9	Baik
4	RS Melinda	C	3.8	Baik
5	RS Sartika Asih	C	3.7	Baik
6	RS Harapan Bunda	C	3.7	Baik
7	RS Santo Yusup	C	3.3	Baik
8	RS Humana Prima	C	3.2	Baik
9	<b>RS Muhammadiyah Bandung</b>	<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: *Google Maps Review*, (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung memperoleh rating yang kurang memuaskan atau dapat dianggap di bawah rata-rata dibandingkan dengan RS umum lainnya di Kota Bandung, yang rata-ratanya mencapai 3.0. Rating ini diperoleh dari hasil kumpulan ulasan publik pelanggan mengenai pengalaman mereka dengan layanan dan



perawatan kesehatan yang mereka terima. Ulasan tersebut diklasifikasikan berdasarkan rating pada Google Maps Review.

**Tabel 1.2**

**Kategori Rating Pada Google Maps Review**

No	Rating	Keterangan
1	4.0 - 5.0	<i>Extremely Good</i>
2	3.1 - 4.0	<i>Good</i>
3	2.1 - 3.0	<i>Below Average</i>
4	1.1 - 2.0	<i>Poor</i>
5	0.0 - 1.0	<i>Extremely Poor</i>

Sumber : *Google Maps Review*, (2023)

Tabel 1.2 menunjukkan kategori rating pada Google Maps Review, dimana RS Muhammadiyah Bandung memiliki rating yang dianggap di bawah rata-rata dengan poin 3.0. RS Muhammadiyah Bandung menempati peringkat terendah dibandingkan dengan RS lain yang memiliki tipe C. Data ini menunjukkan adanya permasalahan terkait ulasan pelanggan mengenai pengalaman mereka dengan layanan, terutama dalam kaitannya dengan kinerja tenaga kesehatan, terutama perawat di RS Muhammadiyah Bandung. Hal ini terkait dengan peringkat terendah yang diberikan oleh pelanggan, mencapai rating 3.0, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien belum terpenuhi sepenuhnya. Selanjutnya, data pengunjung di RS Muhammadiyah Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

**Tabel 1.3**

**Data Pengunjung Tahun 2023 RS Muhammadiyah Kota Bandung**

Bulan Pelayanan	Rawat Inap	Rawat Jalan
-----------------	------------	-------------

Januari	972	14940
Februari	811	13609
Maret	962	14326
April	795	10519
Mei	1028	14386
Juni	938	13010

Sumber: Laporan Kunjungan Pelayanan RS Muhammadiyah di Kota Bandung, (2023)

Pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa data kunjungan pelayanan terendah ada pada bulan April di tahun 2023 , sebanyak 795 orang yang menggunakan pelayanan/jasa Rawat Inap dan sebanyak 10519 orang yang menggunakan pelayanan/jasa Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Bandung, sedangkan data kunjungan tertinggi pada tahun 2023 ada pada bulan Mei yaitu sebanya 1028 orang yang menggunakan pelayanan/jasa Rawat Inap dan juga sebanyak 14386 yang menggunakan pelayanan/jasa Rawat jalan di RS Muhammadiyah di Kota Bandung. Menurunnya jumlah pasien yang berkunjung dapat diakibatkan oleh salah satu faktor, seperti kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien yang menurun akan menyebabkan integritas suatu kelompok menjadi kurang baik, kemampuan berkomunikasi secara efektif berperan sebagai sarana untuk membangun <sup>41</sup>kepercayaan konsumen atau pasien.

Komunikasi yang baik dan efektif dapat membantu konsumen atau pasien dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang pentingnya menciptakan serta memelihara kepercayaan terhadap suatu perusahaan penyedia jasa. Hal ini disebabkan oleh kemampuan komunikasi yang terus-menerus dijaga dan memiliki kualitas tinggi, yang dapat menghasilkan tingkat kepercayaan yang lebih besar (Muhammad Aswin Mukko Ippo, dkk. (2021:77)). Pada akhirnya, kepercayaan pasien akan muncul jika kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Dalam mencapai kepuasan pasien, penting untuk didukung oleh pelayanan berkualitas tinggi (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2016: 440). Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, dan kemajuan institusi kesehatan bergantung pada kemampuan untuk mempertahankan kinerja yang dapat membangun kepercayaan konsumen terhadap produk dan jasa yang disediakan. RS perlu memahami cara memberikan pelayanan pasien secara efektif dan efisien. Pelayanan jasa kesehatan saat ini terfokus pada kebutuhan pasien, di mana penilaian kualitas bukan lagi bergantung pada perspektif penyedia layanan kesehatan, melainkan pada persepsi pasien. Pelayanan dianggap baik jika dapat memenuhi harapan pasien. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, faktor-faktor seperti fasilitas, peran dokter, tenaga medis, dan perawat memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kualitas pasien (Supriyanto dan Soesanto, 2012: 21).

Dibuktikan dengan tabel 1.4 mengenai hasil pra-survey dengan 30 orang sebagai responden kuisioner mengenai Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pasien sebagai berikut.

**Tabel 1.4**

**Pra-survey Tanggapan Responden di RS Muhammadiyah Kota Bandung**

No	Pertanyaan	Jawaban Pertanyaan		Jumlah	Persentase	
		Baik	Buruk		Baik	Buruk
	Kesesuaian harapan					
1	Jasa yang diberikan sesuai dengan kualitas yang didapat pasien	15	15	30	50%	50%
	<b>Kemudahan mendapatkan jasa/produk</b>					

2	proses pendaftaran untuk berobat mudah	2	28	30	7%	93%
3	proses pembayaran yang mudah dilakukan	29	1	30	96%	4%
	<b>Kesediaan untuk merekomendasikan jasa/produk</b>					
4	Menceritakan hal positif dari jasa yang telah diberikan	20	10	30	66%	34%
	<b>Kepercayaan Pasien</b>					
	<b>Kepercayaan atas kompetensi</b>					
5	Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen	16	14	30	54%	46%
	<b>Kepercayaan atas niat baik</b>					
6	Pihak RS mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap konsumen	22	8	30	73%	27%
	<b>Kepercayaan atas integritas</b>					
7	Pihak RS bersikap terbuka apa adanya terhadap konsumen	17	13	30	56%	44%
	<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>					

	<b>Keselamatan (Safety)</b>					
8	Kemampuan dokter dalam mendiagnosa	30	0	30	<b>100%</b>	0%
9	Ketelitian dan keterampilan dokter dalam pemeriksaan dan tindakan medis	28	2	30	<b>93%</b>	7%
10	Keterampilan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan	27	3	30	<b>90%</b>	10%
	<b>Efektivitas (<i>effectiveness</i>)</b>					
11	Tingkat efektifitas dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien	29	1	30	<b>96%</b>	4%
	<b>Keadilan (<i>equity</i>)</b>					
12	Tingkat pelayanan yang diberikan sama	19	11	30	<b>64%</b>	36%
13	Tingkat dokter, perawat tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	16	14	30	<b>54%</b>	46%
	<b>Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)</b>					
14	Tingkat ketepatan jadwal pemeriksaan	10	20	30	34%	<b>66%</b>

15	Tingkat kecepatan pendaftaran pelayanan	11	19	30	36%	<b>64%</b>
16	Tingkat kecepatan dalam proses pembayaran	3	27	30	10%	<b>90%</b>
17	Tingkat kecepatan pasien untuk mendapat pelayanan dokter	8	22			(Dilanjutkan)... %
18	Tingkat kecepatan pasien untuk mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang	5	25	30	17%	<b>83%</b>
	<b>Fokus pada pelanggan (patient-centeredness)</b> 36					
19	Tingkat Dokter memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.	24	6	30	<b>80%</b>	20%
	<b>Efisien (efficiency)</b>					
20	Tingkat kesesuaian biaya perawatan	15	15	30	<b>50%</b>	<b>50%</b>
21	Tingkat efisiensi Dokter dalam menggunakan peralatan dan pendukung	29	1	30	<b>96%</b>	4%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai pra-survey tanggapan responden dapat diketahui bahwa, penilaian mengenai Variabel Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, dan Kualitas

Pelayanan terdapat beberapa indikasi yang memiliki nilai buruk pada penilaian tanggapan responden, sebagai berikut;

1. Kurangnya kenyamanan ditempat melakukan pelayanan
2. Tidak memberikan respons yang memadai terhadap setiap pelanggan atau pemohon yang menginginkan pelayanan
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tidak cepat dan kurang tepat
4. Lamanya proses merespon layanan pasien
5. Petugas kurang menghargai pendapat setiap pelanggan saat memberikan pelayanan
6. Waktu tunggu yang lama terkait proses pendaftaran pelayanan
7. Waktu tunggu yang lama saat proses penerimaan obat

Kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan <sup>23</sup> keinginan pelanggan, serta ketepatan penyediaan jasa dari perspektif penyelenggara, dengan maksud menciptakan kesesuaian antara harapan dan realitas bagi pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan, penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pasien menilai pelayanan kesehatan yang diterima, terutama melalui layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Suwuh et al., 2018, hlm. 2). Anthony dan Pollack (2017 Vol 6 No. 3) menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan melibatkan enam dimensi, <sup>30</sup> yaitu keselamatan pasien (patient safety), efektivitas (effectiveness), berfokus pada pasien (patient centeredness), keberlangsungan waktu, efisiensi (efficient), dan keadilan (equity). Definisi kualitas layanan dari Institute of Medicine (IOM) sering digunakan sebagai kerangka operasional, yang mengukur sejauh mana layanan kesehatan meningkatkan probabilitas mencapai <sup>1</sup> hasil kesehatan yang diinginkan dan sesuai dengan standar pengetahuan yang profesional.

RS menghadapi tantangan utama terkait kesesuaian pelayanan yang diberikan <sup>108</sup> dengan harapan pasien. Oleh karena itu, penting bagi pihak RS untuk secara konsisten memelihara kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Menurut Fachtur Rohman (2022:16), <sup>6</sup> pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan sejalan dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dilaksanakan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. RS perlu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, sehingga harapan mereka terhadap pelayanan tersebut dapat terpenuhi atau bahkan melebihi, yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan bagi pasien.

Karena itu, perubahan dalam pelayanan harus difokuskan pada pemahaman terhadap kekuatan pasar, sehingga orientasi RS dan lembaga kesehatan lain dapat beralih dari fokus organisasi sosial menjadi fokus sosioekonomi. Dengan cara ini, menjaga keberlanjutan pelanggan menjadi <sup>6</sup> tujuan utama yang harus dicapai. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak RS dan institusi kesehatan lain diharapkan secara terus-menerus membangun dan memelihara kepercayaan konsumen. Ini dapat dicapai <sup>15</sup> dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen, sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan harapan terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Konsumen, yang dalam konteks ini adalah pasien, tidak hanya menginginkan pelayanan medis dan perawatan yang optimal, tetapi juga memiliki harapan terhadap kenyamanan, fasilitas <sup>5</sup> yang baik, dan hubungan yang harmonis antara staf RS dan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya <sup>5</sup> peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RS dan lembaga kesehatan lainnya. <sup>42</sup> Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh dan sejauh mana dampak dari setiap faktor tersebut terhadap kepuasan pasien, serta konsekuensinya terhadap tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh pasien.

<sup>42</sup> Sesuai dengan pembahasan yang akan dilakukan, maka judul yang dipilih yaitu



# “Pengaruh <sup>1</sup> Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Di RS Muhammadiyah Kota <sup>63</sup> Bandung”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian yang di kemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki rating nilai dibawah rata-rata di bandingkan RS yang lainnya.
2. RS Muhammadiyah Kota Bandung mengalami penurunan pengunjung di tahun 2023 pada bulan Juni, pada tabel 1.3 dijelaskan bahwa penurunan Rawat Inap dan Rawat jalan pada Bulan Mei ke Bulan Juni.
3. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Kurangnya kenyamanan ditempat pada saat melakukan pelayanan.
4. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Kurangnya respon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
5. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Petugas dalam melakukan pelayanan dengan tidak cepat dan kurang tepat
6. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Lamanya proses merespon layanan pasien.
7. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Petugas yang kurang menghargai pendapat setiap pelanggan saat memberikan pelayanan.

8. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Waktu tunggu yang lama terkait pendaftaran pelayanan.
9. Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Waktu tunggu yang lama saat proses penerimaan obat.

### 1.3 Rumusan Masalah<sup>48</sup>

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi kualitas layanan di RS Muhammadiyah<sup>19</sup> di Kota Bandung.
2. Bagaimana kondisi kepuasan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
3. Bagaimana kondisi kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
1. <sup>1</sup>Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
5. <sup>5</sup>Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien RS Muhammadiyah Kota Bandung.

### 1.4 Tujuan Penelitian<sup>1</sup>

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan di RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
2. Bagaimana kondisi kepuasan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
3. Bagaimana kondisi kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung.
7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien RS Muhammadiyah Kota Bandung.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna baik dari segi teori maupun praktik :

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Akademisi dan peneliti berikutnya diharapkan dapat menyediakan informasi tambahan dan memperluas pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien, terutama di Kota Bandung.

### 1.5.2 Kegunaan Praktisi

RS Muhammadiyah Kota Bandung, sebagai tambahan informasi dan masukan serta untuk lebih memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, agar tingkat kepuasan pasien di RS tetap terjaga bahkan meningkat.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

<sup>17</sup> Setelah melakukan penelitian lapangan dan menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25, <sup>109</sup> pada bagian ini, peneliti akan menampilkan dan membahas hasil penelitian dari setiap variabel.

<sup>90</sup> Bab ini menyajikan seluruh hasil dan interpretasi data yang diperoleh melalui wawancara dan <sup>116</sup> kuesioner yang diberikan kepada pasien yang berkunjung di RS Muhammadiyah Kota Bandung. <sup>59</sup> Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai: (1). <sup>19</sup> Bagaimana kondisi kualitas pelayanan di RS Muhammadiyah di Kota Bandung. (2). Bagaimana kondisi kepuasan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung. (3). Bagaimana kondisi kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung. <sup>1</sup> (4). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung. (5). Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung. <sup>1</sup> (6). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung. (7). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien RS Muhammadiyah Kota Bandung. <sup>21</sup> Hasil pengolahan data dan pembahasan dalam penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai sumber data utama. Kuesioner kemudian disebar kepada 100 orang responden yang merupakan pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung. <sup>72</sup> Kuesioner ini terdiri dari 33 item pertanyaan yang diuraikan berdasarkan beberapa variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh <sup>16</sup> Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien.

#### 4.1 Karakteristik Responden

Analisis deskriptif yang berisi mengenai data identitas responden ini terdiri dari 4 (empat) tabel tunggal antara lain yaitu: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan kunjungan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Untuk mengetahui identitas responden, maka diperoleh data primer yang kemudian akan dijelaskan melalui tabel tunggal. Data identitas responden pada penelitian ini penting adanya, untuk mengetahui latar belakang tiap responden sehingga dari hasil yang diperoleh bisa dijelaskan dengan rinci oleh peneliti. Berikut data identitas responden yang dijelaskan dalam bentuk tabel tunggal yaitu sebagai berikut:

#### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan data identitas responden yang melakukan kunjungan atau pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung yang dikelompokan berdasarkan jenis kelamin. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 100 responden yang menjadi pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung, hasil yang didapat melalui kuesioner tersebut kemudian didapatkan gambaran umum karakteristik responden dan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Laki-Laki	18	18%
Perempuan	82	82%
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diatas jika dikaitkan dengan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan

Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung tidak hanya dirasakan oleh Laki-Laki tetapi juga perempuan, pada tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas kunjungan atau pasien berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 82% dan Laki-laki sebesar 18%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang merasakan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung adalah berjenis kelamin Perempuan, dikarenakan keperluan perawatan yang harus dilakukan pada perempuan lebih banyak dibanding laki-laki.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan data identitas responden yang menjadi pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung yang dikelompokkan berdasarkan usia responden. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 responden atau pasien, hasil yang didapat melalui kuesioner tersebut kemudian didapatkan gambaran umum karakteristik responden dan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden**

Keterangan Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
15 – 25 Tahun	27	27%
26 – 40 Tahun	37	37%
41 – 55 Tahun	21	21%
> 32 Tahun	15	15%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia karyawan diatas jika dikaitkan dengan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan

Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung pada tabel tersebut menunjukkan bahwa kunjungan pasien yang memiliki usia 15 – 25 Tahun sebanyak 27 orang sebesar 27%, 26 – 40 Tahun sebanyak 37 orang sebesar 37%, 41 – 55 Tahun sebanyak 21 sebesar 21% dan >56 Tahun sebanyak 15 orang sebesar 15. Maka dapat disimpulkan, bahwa mayoritas yang merasakan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung adalah berusia kisaran 26 – 40 Tahun sebanyak 37 orang sebesar 37% . Hal ini karena, pada usia kisaran 26 – 40 Tahun merupakan usia produktif dimana diusia tersebut mayoritas memiliki pendapatan sendiri atau dalam masa bekerja.

#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan data identitas responden yang menjadi pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung yang dikelompokan berdasarkan pendidikan terakhir. Kuesioner tersebut disebarkan kepada 100 responden atau pasien, hasil yang didapat melalui kuesioner tersebut kemudian didapatkan gambaran umum karakteristik responden dan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Keterangan Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
D3	16	16%
S1	55	55%
S2	1	1%
S3	0	0
Lainnya....	28	28%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diatas jika dikaitkan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan

Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas kunjungan atau pasien memiliki pendidikan terakhir S1 sebesar 55% yaitu sebanyak 55 orang. Hal ini dikarenakan mayoritas berusia kisaran 26 – 40 Tahun adalah lulusan sarjana (S1). Selain itu, mayoritas responden dengan pendidikan akhir Sarjana (S1) sudah memiliki pekerjaan dan pendapatan sendiri.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan RS

Peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan data identitas responden yang bekerja di RS Muhammadiyah di Kota Bandung yang dikelompokkan berdasarkan Kunjungan RS. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 100 responden atau seluruh karyawan, hasil yang didapat melalui kuesioner tersebut kemudian didapatkan gambaran umum karakteristik responden dan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan RS**

Keterangan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Mata	8	8%
Dalam	20	20%
Gigi	39	39%
Paru	4	4%
THT	2	2%
Saraf	12	12%
Mulut	7	7%
Obgyen	2	2%
Poli Anak	1	1%
Umum	2	2%
Poli Jiwa	2	2%
Kulit dan Kelamin	1	1%
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah 2023



Berdasarkan tabel 4.4 mengenai karakteristik responden berdasarkan kunjungan RS diatas jika dikaitkan dengan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas kunjungan RS di bagian gigi sebesar 39% yaitu sebanyak 39 orang.

## 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha yang perhitungannya dilakukan pada SPSS versi 25. Uji Reliabilitas ini dilakukan pada seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner yang telah disebar. Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.945	23

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25, (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa Cronbach's Alpha memiliki nilai sebesar 0,935 yang lebih besar dari nilai R Batas (0,60), dapat disimpulkan bahwa Cronbach's Alpha > Rbatas, yang berarti nilai dari setiap pernyataan sebanyak 23 adalah Reliabel.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pasien**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.891	3

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25, (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pasien dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* memiliki nilai sebesar 0,884 yang lebih besar dari nilai R Batas (0,60), dapat disimpulkan bahwa  $Cronbach's\ Alpha > R_{batas}$ , yang berarti nilai dari setiap pernyataan sebanyak 3 adalah Reliabel.

3  
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.920	7

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25, (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pasien dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* memiliki nilai sebesar 0,915 yang lebih besar dari nilai R Batas (0,60), dapat disimpulkan bahwa  $Cronbach's\ Alpha > R_{batas}$ , yang berarti nilai dari setiap pernyataan sebanyak 7 adalah Reliabel.

17  
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach Alpha	Nilai Batas (R Tabel)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,935	0,60	Reliabel
Kepercayaan Pasien	0,884	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,915	0,60	Reliabel

Sumber: Olah data <sup>22</sup> IBM SPSS Statistics 25 (2023)

Dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas variabel; X, Z, dan Y itu reliabel karena <sup>102</sup> variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki Cronbach Alpha yang lebih besar dari <sup>39</sup> rTabel yaitu  $0,935 > 0,60$ , untuk variabel Kepercayaan Pasien (Y) memiliki Cronbach Alpha yang lebih <sup>39</sup> besar dari rTabel yaitu  $0,884 > 0,60$ , begitu pula variabel Kepuasan Pasien (Z) memiliki Cronbach Alpha yang <sup>97</sup> lebih besar dari rTabel yaitu  $0,915 > 0,60$ . Hal ini menandakan bahwa ketiga variabel pada Tabel 4.8 konsisten dalam melakukan pengukuran secara berulang-ulang.

#### <sup>5</sup> 4.3 Hasil Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas setiap item pernyataan yang termuat pada kuesioner, peneliti menggunakan SPSS versi 25. Berikut hasil uji validitas data penelitian pada variabel <sup>16</sup> Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien.

67

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Q1	.290	.1975	Valid
	Q2	.605	.1975	Valid
	Q3	.589	.1975	Valid
	Q4	.620	.1975	Valid
	Q5	.660	.1975	Valid
	Q6	.686	.1975	Valid
	Q7	.639	.1975	Valid
	Q8	.659	.1975	Valid
	Q9	.724	.1975	Valid
	Q10	.697	.1975	Valid
	Q11	.498	.1975	Valid
	Q12	.642	.1975	Valid
	Q13	.751	.1975	Valid
	Q14	.659	.1975	Valid
	Q15	.574	.1975	Valid
	Q16	.498	.1975	Valid
	Q17	.716	.1975	Valid
	Q18	.634	.1975	Valid
	Q19	.621	.1975	Valid
	Q20	.710	.1975	Valid
	Q21	.628	.1975	Valid
	Q22	.589	.1975	Valid
	Q23	.639	.1975	Valid

22

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25 (2023)

Berdasarkan hasil SPSS di atas, maka dengan rTabel, dalam penelitian ini adalah 0,1975 ( $df = n - k = 100 - 3 = 97$  dan  $\alpha = 5\%$ ). Dari Tabel 4.9, diketahui bahwa dari keseluruhan nilai yang diperoleh pada variabel Kualitas Pelayanan, memiliki nilai korelasi (rHitung). Jangkauan nilai rHitung yang terbesar ialah 0,751 dan yang terkecil yaitu 0,290. Sehingga semua butir item pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk melanjutkan analisis selanjutnya.

28

<sup>3</sup>  
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pasien

Variabel	Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepercayaan Pasien (Y)	Q24	.662	.1975	Valid
	Q25	.865	.1975	Valid
	Q26	.820	.1975	Valid

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25 (2023)

Berdasarkan hasil SPSS di atas, maka dengan rTabel, dalam penelitian ini adalah 0,1975 ( $df = n - k = 100 - 3 = 97$  dan  $\alpha = 5\%$ ). Dari Tabel 4.10, diketahui bahwa dari keseluruhan nilai yang diperoleh pada variabel Kepercayaan Pasien, memiliki nilai korelasi (rHitung). Jangkauan nilai rHitung yang terbesar ialah 0,865 dan yang terkecil yaitu 0,662. Sehingga semua butir item pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk melanjutkan analisis selanjutnya.

<sup>3</sup>  
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Variabel	Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien (Z)	Q27	.736	.1975	Valid
	Q28	.735	.1975	Valid
	Q29	.591	.1975	Valid
	Q30	.692	.1975	Valid
	Q31	.803	.1975	Valid
	Q32	.831	.1975	Valid
	Q33	.862	.1975	Valid

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 25 (2023)

Berdasarkan hasil SPSS di atas, maka dengan rTabel, dalam penelitian ini adalah 0,1975 ( $df = n - k = 100 - 3 = 97$  dan  $\alpha = 5\%$ ). Berdasarkan Tabel 4.10, diketahui bahwa dari keseluruhan nilai yang diperoleh pada variabel Kepuasan Pasien, memiliki nilai korelasi

(rHitung). Jangkauan nilai rHitung yang terbesar ialah 0,862 dan yang terkecil yaitu 0,591. Sehingga semua butir item pernyataan tersebut <sup>1</sup> dikatakan valid dan dapat digunakan untuk melanjutkan analisis selanjutnya.

#### 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung

Pada variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 23 (dua puluh tiga) item pernyataan. Pada setiap pernyataan akan dijelaskan oleh peneliti yang berasal dari tabel frekuensi untuk keperluan analisis distribusi jawaban responden. Kemudian selanjutnya akan dilakukan <sup>12</sup> analisis data kuantitatif menggunakan metode analisis deskriptif dilakukan dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi untuk setiap tanggapan yang diberikan oleh responden. <sup>27</sup> Tujuan dari langkah ini adalah untuk menilai apakah nilai (skor) yang diperoleh dari variabel penilaian sesuai dengan kategori yang telah ditentukan untuk setiap pertanyaan yang diajukan.

Berikut ini akan peneliti paparkan penjelasan mengenai tanggapan <sup>77</sup> responden terhadap variabel Kualitas Pelayananyaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator	Frekuensi dan Bobot pada Alternatif Jawaban										Bobot Aktual	Bobot Ideal	Presentase %
	ST(5)		T(4)		CT(3)		R(2)		SR(1)				
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B			
X1.1	31	155	58	232	10	30	1	2	0	0	419	500	83,80%
Kemampuan dokter dalam mendiagnosa													
X1.2	19	95	60	240	19	57	2	4	0	0	396	500	79,20%
Ketelitian dan keterampilan dokter dalam pemeriksaan dan tindakan medis													
X1.3	18	90	57	228	23	69	2	4	0	0	391	500	78,20%
Keterampilan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan													
X1.4	19	95	54	216	26	78	1	2	0	0	391	500	78,20%

*Dilanjutkan...*

Lanjutan (Tabel 4.12)...

Tingkat perawat memberikan obat dengan benar														
X1.5	22	110	48	192	28	84	2	4	0	0	390	500	78,00%	
Tingkat dokter dan perawat menjelaskan tujuan dan manfaat serta kemungkinan risiko kepada pasien														
X1.6	23	115	52	208	24	72	1	2	0	0	397	500	79,40%	
Tingkat efektifitas dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien														
X1.7	10	50	45	180	12	36	20	40	13	13	319	500	63,80%	
Tingkat efektifitas dokter menetapkan pengobatan														
X1.8	22	110	55	220	22	66	1	2	0	0	398	500	79,60%	
Tingkat Efektifitas dokter memeriksa sesuai historis sesuai penyakit														
X1.9	18	90	44	176	11	33	27	54	0	0	353	500	70,60%	
Tingkat pelayanan yang diberikan sama														
X1.10	24	120	41	164	9	27	26	52	0	0	363	500	72,60%	
Tingkat dokter, perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien														
X1.11	0	0	4	16	32	96	63	126	1	1	<i>Lanjutan (Tabel 4.12)...</i>		%	
Tingkat ketepatan jadwal pemeriksaan														
X1.12	0	0	0	0	17	51	43	86	40	40	177	<i>Dilanjutkan...</i>		%
Tingkat kecepatan pendaftaran pelayanan														
X1.13	25	125	45	180	26	78	3	6	1	1	390	500	78,00%	
Tingkat Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan														

X1.14	2	10	6	24	8	24	45	90	39	39	187	500	37,40%
Tingkat perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan													
X1.15	3	15	4	16	24	72	8	16	61	61	180	500	36,00%
Tingkat kecepatan dalam proses pembayaran													
X1.16	0	0	12	48	3	9	79	158	6	6	221	500	44,20%
Tingkat kecepatan pasien untuk mendapat pelayanan dokter													
X1.17	6	30	5	20	4	12	37	74	48	48	184	500	36,80%
Tingkat kecepatan pasien untuk mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang													
X. 36	0	0	29	116	13	39	28	56	30	30	241	500	48,20%
Tingkat Dokter memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.													
X.19	0	0	0	0	20	60	49	98	31	31	189	500	37,80%
Tingkat kemampuan Perawat/Suster memusatkan perhatian ketika melayani pasien													
X.20	0	0	35	140	19	57	28	56	18	18	271	500	54,20%
38 Tingkat pelayanan yang diberikan sesuai keinginan dan kebutuhan pasien													
X.21	0	0	23	92	14	42	16	32	47	47	213	500	42,60%
37 Tingkat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh pasien													
X.22	7	35	26	104	39	117	14	28	14	14	298	500	59,60%
Tingkat kesesuaian biaya perawatan													
X.23	16	80	24	96	24	72	12	24	24	24	296	500	59,20%
Tingkat efisiensi Dokter dalam menggunakan													





3. Pernyataan responden mengenai tingkat Keterampilan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan, memperoleh nilai total sebesar 391 dengan presentase 78,20%<sup>2</sup> berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa keterampilan perawat dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan perawat yang memiliki keterampilan dalam menangani pasien dengan tindakan keperawatannya, pasien tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya.
4. Pernyataan responden mengenai tingkat Tingkat perawat memberikan obat dengan benar, memperoleh nilai total sebesar 391 dengan presentase 78,20%<sup>2</sup> berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa ketelitian perawat dalam memberikan obat dengan benar dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan perawat yang memiliki ketelitian dalam memberikan obat dalam menangani pasien, pasien tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya.
5. Pernyataan responden mengenai tingkat Tingkat dokter dan perawat menjelaskan tujuan dan manfaat serta kemungkinan risiko kepada pasien, memperoleh nilai total sebesar 390 dengan presentase 78%<sup>2</sup> berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa dokter dan perawat menjelaskan tujuan dan manfaat serta kemungkinan risiko kepada pasien dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan menjelaskan tujuan dan manfaat serta kemungkinan resiko pasien lebih mengerti dan memahami keadaan kesehatannya, sehingga pasien tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya.
6. Pernyataan responden mengenai tingkat Tingkat efektifitas dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien, memperoleh nilai total sebesar 397 dengan presentase 79,40%<sup>2</sup> berada

pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan efektifitas dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien, pasien dapat mengetahui penyebab penyakit nya dan cara menanggulangi ataupun melakukan pengobatan kesehatannya tindakan tersebut pasien tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya.

7. Pernyataan responden mengenai tingkat Tingkat efektifitas dokter menetapkan pengobatan, memperoleh nilai total sebesar 319 dengan presentase 63,80% berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa efektifitas dokter menetapkan pengobatan dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan ke-efektifan dokter dalam menetapkan pengobatan bagi pasien menjadi suatu kemudahan bagi pasien dalam menanggulangi atau mengobati penyakitnya.
8. Pernyataan responden mengenai tingkat Efektifitas dokter memeriksa sesuai historis sesuai penyakit, memperoleh nilai total sebesar 398 dengan presentase 79,60% berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa efektifitas dokter menetapkan pengobatan dilihat dari historis penyakit dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan ke-efektifan dokter dalam pemeriksaan sesuai historis penyakit, bagi pasien menjadi suatu pengetahuan dengan memahami dan mengerti dalam menanggulangi atau mengobati penyakitnya.
9. Pernyataan responden mengenai tingkat pelayanan yang diberikan sama, memperoleh nilai total sebesar 353 dengan presentase 70,60% berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa RS Muhammadiyah memberikan pelayanan sama dengan tidak membeda-bedakan budaya dan agama, memberikan perlakuan yang sama

untuk melakukan pelayanannya. Dengan hal tersebut pasien memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi RS Muhammadiyah .

10. Pernyataan responden mengenai tingkat <sup>14</sup> dokter, perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memperoleh nilai total sebesar 363 dengan presentase 72,60% <sup>2</sup> berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa dokter dan perawat dalam melayani pasien dengan tidak membedakan pelayanan pada budaya dan agama para pasien, <sup>6</sup> pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki RS Muhammadiyah, dimana tatacara penampilan dan perilaku dalam melayani pasien telah dilakukan dengan baik oleh Dokter dan Perawat yang bertugas.
11. Pernyataan responden mengenai tingkat ketepatan jadwal pemeriksaan, memperoleh nilai total sebesar 239 dengan presentase 47,80% <sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa jadwal yang diberikan untuk pasien dalam melakukan pemeriksaan di RS Muhammadiyah memiliki ketepatan yang cukup tinggi. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi para pasien dalam menentukan jadwal yang disediakan RS Muhammadiyah dengan pasien yang ingin melakukan pemeriksaan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga dapat memudahkan pasien untuk mengatur jadwal di kegiatan yang lainnya.
12. Pernyataan responden mengenai tingkat kecepatan pendaftaran pelayanan, memperoleh nilai total sebesar 177 dengan presentase 35,40% <sup>2</sup> berada pada kategori **Rendah**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa kecepatan pendaftaran pelayanan untuk pasien yang akan melakukan pemeriksaan atau pengobatan di RS Muhammadiyah memiliki Tingkat yang Rendah, faktor yang menjadi rendahnya kecepatan pendaftaran adalah adanya penumpukan pasien di area tempat pendaftaran dan fasilitas loket yang disediakan tidak memadai dengan lalu-lalang pasien yang akan melakukan pendaftaran.

Hal tersebut tidak memberikan kemudahan bagi para pasien dalam melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan atau pengobatan yang disediakan RS Muhammadiyah.

13. Pernyataan <sup>26</sup> responden mengenai tingkat Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, memperoleh nilai total sebesar 390 dengan presentase 78% <sup>2</sup> berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa dokter dalam menyelesaikan masalah dinilai memiliki peranan penting bagi pasien untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Karena dengan dokter yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien dapat memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendapatkan pemeriksaan atau pengobatan bagi pasien.
14. Pernyataan responden mengenai Tingkat perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, memperoleh nilai total sebesar 187 dengan presentase 37,40% <sup>2</sup> berada pada kategori **Rendah**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa keterampilan perawat dinilai rendah karena kurang dalam menyelesaikan keluhan pasien, dimana perawat terkadang harus menunggu konfirmasi dari beberapa pihak yang bersangkutan alur tersebut membuat lamanya proses melayani pasien dalam menyelesaikan keluhan. Perawat yang tidak memiliki keterampilan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah dalam menangani pasien dengan tindakan keperawatannya, pasien akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya.
15. Pernyataan responden mengenai Tingkat kecepatan dalam proses pembayaran, memperoleh nilai total sebesar 180 dengan presentase 36% <sup>47</sup> berada pada kategori **Rendah**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pelayanan yang diberikan di RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam melakukan pembayaran bagi pasien dapat dikatakan Tidak Baik. Dengan kurangnya fasilitas menunggu dan loket yang tersedia sangat terbatas, sehingga adanya penumpukan kegiatan dalam satu area, pasien yang

menunggu dan pasien yang melakukan pembayaran masih di area yang sama sehingga kecepatan dalam proses pembayaran akan terganggu.

16. Pernyataan responden mengenai Tingkat kecepatan pasien untuk mendapat pelayanan dokter, memperoleh nilai total sebesar 221 dengan presentase 44,20% berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pelayanan yang diberikan di RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam melakukan pelayanan bagi pasien dapat dikatakan cukup baik. Terjadinya hambatan dalam proses alur pendaftaran dapat mempengaruhi waktu tunggu untuk pelayanan dokter.
17. Pernyataan responden mengenai Tingkat kecepatan pasien untuk mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang, memperoleh nilai total sebesar 184 dengan presentase 36,80% berada pada kategori **Rendah**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pelayanan yang diberikan di RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam melakukan pelayanan bagi pasien dapat tidak baik. Dalam mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang di RS Muhammadiyah Kota Bandung, pasien harus melalui alur proses pendaftaran hingga pemeriksaan.
18. Pernyataan responden mengenai Tingkat Dokter memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien., memperoleh nilai total sebesar 241 dengan presentase 48,20% berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa perhatian dokter tidak akan sama terhadap semua pasien, penanganan yang dilakukan dengan pasien tertentu akan beda. Selanjutnya, keadaan jika ramai pengunjung atau pasien yang melakukan pemeriksaan pada Dokter menjadi kendala pasien yang lain jika tidak diberikan perhatian yang sama dikarenakan kesibukan Dokter yang sedang menangani pasien yang lainnya.
19. Pernyataan responden mengenai Tingkat kemampuan Perawat/Suster memusatkan perhatian ketika melayani pasien, memperoleh nilai total sebesar 189 dengan presentase



37,80%<sup>2</sup> berada pada kategori **Rendah**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa tingkat kemampuan Perawat/Suster memusatkan perhatian ketika melayani pasien yang dinilai masih dinilai Rendah bagi pasien. Salah satu kendala yang dialami perawat/suster yaitu dengan pasien yang memiliki kondisi kesehatan tertentu memiliki perhatian yang beda dengan yang lainnya. Selanjutnya, banyaknya pengunjung atau pasien yang datang untuk melakukan pengobatan di RS Muhammadiyah perawat/suster harus mengeluarkan tenaga dan fikiran lebih ekstra dalam menangani pasiennya. Hal tersebut menjadi pasien menunggu sedikit lebih lama dan penilaian pasien kepada perawat/suster di RS Muhammadiyah Kota Bandung masih dalam kategori penilaian Cukup.

20. Pernyataan responden mengenai Tingkat<sup>38</sup> pelayanan yang diberikan sesuai keinginan dan kebutuhan pasien, memperoleh nilai total sebesar 271 dengan presentase 54,20%<sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pelayanan yang diberikan di RS Muhammadiyah dalam melayani pasien masih dinilai Cukup bagi pasien. Banyaknya pengunjung atau pasien yang datang untuk melakukan pengobatan di RS Muhammadiyah menjadi pasien menunggu sedikit lebih lama dan penilaian pasien untuk pelayanan belum memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Sehingga penilaian pasien untuk pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung masih dalam kategori penilaian Cukup.

21. Pernyataan responden mengenai Tingkat<sup>37</sup> berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh pasien, memperoleh nilai total sebesar 213 dengan presentase 42,60%<sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pelayanan dalam berkomunikasi yang diberikan di RS Muhammadiyah dalam melayani pasien masih dinilai Cukup bagi pasien. Berinteraksi dengan pasien melibatkan kemampuan untuk menciptakan<sup>29</sup> dan memahami perspektif pasien, termasuk kekhawatiran, ide,

harapan, kebutuhan, perasaan, dan fungsi pasien. Ini juga mencakup pemahaman terhadap <sup>29</sup> konteks psikososial dan budaya yang unik dari pasien, mencapai kesepahaman bersama mengenai masalah kesehatan pasien, dan menyediakan perawatan yang sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh pasien. Dalam proses ini, penting untuk memberikan opsi atau pilihan kepada pasien yang terkait dengan masalah kesehatannya. Banyaknya pengunjung atau pasien yang datang untuk melakukan pengobatan di RS Muhammadiyah membuat karyawan bekerja dengan ekstra dan proses komunikasi yang dilakukan lebih cepat dari biasanya agar tidak mengganggu pasien lainnya. Sehingga penilaian pasien untuk pelayanan dalam berkomunikasi di RS Muhammadiyah Kota Bandung masih dalam kategori penilaian Cukup.

22. Pernyataan responden mengenai Tingkat kesesuaian biaya perawatan, memperoleh nilai total sebesar 298 dengan presentase 59,60% <sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pasien merasa biaya perawatan yang ditawarkan di RS Muhammadiyah Kota Bandung tergolong mahal. Dengan kualitas yang diberikan RS Muhammadiyah Kota Bandung maka harga yang diberikan tentunya akan sesuai dengan kualitas, jika ditinjau dari perbandingan harga memungkinkan dengan RS yang memiliki harga lebih murah.
23. Pernyataan responden mengenai Tingkat efisiensi Dokter dalam menggunakan peralatan dan pendukung, memperoleh nilai total sebesar 296 dengan presentase 59,20% <sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa efisiensi dokter dalam menggunakan peralatan dan pendukung dinilai masih cukup. Dengan keterbatasan penyediaan alat di RS Muhammadiyah menjadikan pasien diberi opsi rujukan pada RS lainnya yang memiliki peralatan yang sesuai dengan kebutuhan pemeriksaan atau perawatan pasien. Sehingga memungkinkan untuk pasien memberi



penilaian yang cukup pada efisiensi Dokter dalam menggunakan peralatan dan pendukung.

Berdasarkan tabel 4.12, hasil perhitungan tertinggi ada pada indikator “Kemampuan dokter dalam mendiagnosa” yang memiliki nilai skor 443 dengan presentase sebesar 83,80%. Selanjutnya, penilaian hasil perhitungan terendah ada pada indikator “Tingkat kecepatan pendaftaran pelayanan”, memperoleh nilai total sebesar 177 dengan presentase 35,40%.

#### 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung

Pada variabel Kepercayaan Pasien terdiri dari 3 (tiga) item pertanyaan. Pada setiap pernyataan akan dijelaskan oleh peneliti yang berasal dari tabel frekuensi untuk keperluan analisis distribusi jawaban responden. Kemudian selanjutnya akan dilakukan Analisis data kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dilaksanakan melalui pembuatan tabel distribusi frekuensi berdasarkan tanggapan dari responden. Tujuan dari langkah ini adalah untuk menilai apakah skor yang diperoleh dari variabel penilaian dapat diklasifikasikan dalam kategori yang sesuai dengan setiap pertanyaan yang diajukan.

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Penilaian Variabel Kepercayaan Pasien**

Indikator	Frekuensi dan Bobot pada Alternatif Jawaban										Bobot Aktual	Bobot Ideal	Presentase	
	ST(5)		T(4)		CT(3)		R(2)		SR(1)					%
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B				
Y.1	14	70	17	68	29	87	17	34	23	23	282	500	56,40%	
Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen														
Y.2	14	70	29	116	7	21	45	90	5	5	302	500	60,40%	
Pihak RS mampu memberikan perlindungan dan keselamatan														

terhadap konsumen														
Y.3	13	65	18	72	30	90	27	54	12	12	293	500	58,60%	
Pihak RS bersikap terbuka apa adanya terhadap konsumen														
<b>Jumlah Bobot Aktual Pada Variabel Harga</b>											<b>877</b>	<b>1500</b>		
<b>Rata-Rata Bobot Aktual Pada Variabel Harga</b>											<b>292,33</b>	<b>500</b>	58,47%	
<b>20</b>	<b>Kriteria</b>											<b>Cukup</b>		

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat terlihat bahwa pernyataan dari penilaian variabel kepercayaan pasien menghasilkan nilai rata-rata sebesar 292,33 dengan demikian termasuk kedalam kategori “Cukup”.

1. Pernyataan responden mengenai tingkat Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen, memperoleh nilai total sebesar 282 dengan presentase 56,40% berada pada kategori **Cukup Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa Pihak RS cukup mampu mengatasi masalah yang dihadapi. Hal ini terlihat melalui fasilitas yang tersedia dikantor yang dalam kondisi baik namun RS harus memperhatikan kembali kelayakan dari fasilitas yang ada karena terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki agar bisa digunakan kembali. Selanjutnya, ketika banyaknya pasien waktu menunggu menjadi permasalahan pengunjung atau pasien yang berada di RS, dengan fasilitas yang mendukung akan membuat kenyamanan disaat menunggu giliran pasien menjadi terjamin.
2. Pernyataan responden mengenai tingkat Pihak RS mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap pasien, memperoleh nilai total sebesar 302 dengan presentase 60,40% berada pada kategori **Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pihak RS mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap pasien. Hal ini

terlihat pada karyawan yang mudah menyelesaikan tugasnya karena dukungan dari fasilitas yang tersedia, akan tetapi apabila terdapat fasilitas yang rusak akan menghambat kelancaran pekerjaan.

3. Pernyataan responden mengenai tingkat Pihak RS bersikap terbuka apa adanya terhadap pasien, memperoleh nilai total sebesar 293 dengan presentase 58,60% berada pada kategori **Cukup Tinggi**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa sikap keterbukaan terhadap pasien masih dinilai Cukup. Salah satu metode untuk melibatkan pasien dalam proses perawatan mereka adalah melalui praktik pengungkapan terbuka terhadap insiden keselamatan pasien. Pengungkapan terbuka, yang merujuk pada diskusi terbuka dengan pasien mengenai kejadian yang dapat merugikan mereka selama menerima pelayanan kesehatan, memiliki potensi untuk meningkatkan hubungan antara dokter dan pasien, intensi untuk kembali berkonsultasi, rekomendasi terhadap staf medis, dan peningkatan skor penilaian terhadap kualitas perawatan.

Berdasarkan tabel 4.13, hasil perhitungan tertinggi ada pada indikator “RS mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap konsumen” yang memiliki nilai skor 302 dengan presentase sebesar 60,40%. Selanjutnya, penilaian hasil perhitungan terendah ada pada indikator “Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen”, memperoleh nilai total sebesar 282 dengan presentase 56,40%.

#### **4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung**

Pada variabel Kepuasan Pasien terdiri dari 7 (Tujuh) item pertanyaan. Pada setiap pernyataan akan dijelaskan oleh peneliti yang berasal dari tabel frekuensi untuk keperluan analisis distribusi jawaban responden. Kemudian selanjutnya akan dilakukan analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif caranya yaitu dengan membuat

tabel distribusi frekuensi dari tiap tanggapan responden, tujuannya untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) dari variabel penilaian masuk dalam kategori sesuai dengan masing-masing pertanyaan yang tersedia.

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Penilaian Variabel Kepuasan Pasien**

Indikator	Frekuensi dan Bobot pada Alternatif Jawaban										Bobot Aktual	Bobot Ideal	Presentase	
	SB(5)		B(4)		CB(3)		KB(2)		TB(1)					%
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B				
Z.1	13	65	33	132	30	90	11	22	13	13	322	500	64,40%	
Jasa yang diberikan sesuai dengan kualitas yang didapat pasien														
Z.2	1	5	39	156	12	36	29	58	19	19	274	500	54,80%	
Biaya pengobatan terjangkau oleh konsumen														
Z.3	3	15	4	16	8	24	53	106	32	32	193	500	38,60%	
proses pendaftaran untuk berobat mudah														
Z.4	0	0	1	4	38	114	29	58	32	32	208	500	41,60%	
proses pembayaran yang mudah dilakukan														
Z.5	20	100	36	144	27	81	17	34	0	0	359	500	71,80%	
Memberikan rujukan informasi layanan kepada orang lain														
Z.6	18	90	41	164	28	84	13	26	0	0	364	500	72,80%	
Memberikan rujukan layanan kepada keluarga/saudara														
Z.7	19	95	39	156	25	75	17	34	0	0	360	500	72,00%	
Menceritakan hal positif dari jasa yang telah diberikan														
<b>Jumlah Bobot Aktual Pada Variabel Keputusan Pembelian</b>											<b>2080</b>	<b>3500</b>		
<b>Rata-Rata Bobot Aktual Pada Variabel Keputusan Pembelian</b>											<b>297,14</b>	<b>500</b>	59,43%	
<b>Kriteria</b>											<b>Cukup</b>			

64 Sumber: data diolah oleh peneliti, (2023)

Berdasarkan tabel 4.14 dapat terlihat bahwa pernyataan dari variabel kepuasan pasien menghasilkan nilai rata-rata sebesar 297,14 dengan demikian termasuk kedalam kategori “Cukup”.

1. <sup>43</sup> Pernyataan responden mengenai Jasa yang diberikan sesuai dengan kualitas yang didapat pasien, memperoleh nilai total sebesar 322 dengan presentase 64,40% <sup>87</sup> berada pada kategori **Baik**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa mayoritas pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung merasakan kepuasan terhadap jasa yang diberikan RS.
2. Pernyataan responden mengenai Biaya pengobatan terjangkau oleh konsumen, memperoleh nilai total sebesar 274 dengan presentase 54,80% <sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa biaya pengobatan sudah cukup sesuai dengan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa keefektifan dari pengobatan yang diberikan kepada pasien telah sesuai.
3. Pernyataan responden mengenai proses pendaftaran untuk berobat mudah, memperoleh nilai total sebesar 193 dengan presentase 38,60% <sup>2</sup> berada pada kategori **Tidak Baik**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa proses pendaftaran tidak mudah dilakukan, dengan kurangnya fasilitas area dan loket yang diberikan pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung secara efektif tidak memberikan kemudahan pada pasien yang melakukan proses pendaftaran.
4. Pernyataan responden mengenai proses pembayaran yang mudah dilakukan, memperoleh nilai total sebesar 208 dengan presentase 41,60% <sup>2</sup> berada pada kategori **Cukup**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa proses pembayaran Cukup mudah dilakukan, dengan adanya media pembayaran yang dibuat oleh RS

Muhammadiyah Kota Bandung secara efektif telah cukup untuk memberikan kemudahan pada pasien.

5. Pernyataan responden mengenai Memberikan rujukan informasi layanan kepada orang lain, memperoleh nilai total sebesar 359 dengan presentase 71,80% berada pada kategori **Baik**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung selalu memberikan rujukan informasi kepada pasien dan selanjutnya pasien memberikan rujukan informasi kepada orang lain. Hal tersebut dapat terjadi karena pasien merasa puas akan apa yang ditawarkan dan diberikan oleh Pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung.
6. Pernyataan responden mengenai Memberikan rujukan layanan kepada keluarga/saudara, memperoleh nilai total sebesar 364 dengan presentase 72,80% berada pada kategori **Baik**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung selalu memberikan rujukan informasi kepada pasien dan selanjutnya pasien memberikan rujukan informasi kepada keluarga/saudara. Hal tersebut dapat terjadi karena pasien merasa puas akan apa yang ditawarkan dan diberikan oleh Pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung
7. Pernyataan responden mengenai Menceritakan hal positif dari jasa yang telah diberikan, memperoleh nilai total sebesar 360 dengan presentase 72% berada pada kategori **Baik**. Hal ini sesuai dengan kondisi objektif bahwa pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung selalu memberikan informasi kepada pasien dan selanjutnya pasien menceritakan hal positif apa yang ditawarkan dan diterima di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Hal tersebut dapat terjadi karena pasien merasa puas akan apa yang ditawarkan dan diberikan oleh Pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung.

Berdasarkan tabel 4.14, hasil perhitungan nilai tertinggi ada pada indikator “Memberikan rujukan informasi layanan kepada saudara”, sebesar 364 dengan presentase 72,80%. Selanjutnya, hasil perhitungan terendah ada pada indikator “proses pendaftaran untuk berobat mudah” sebesar 193 dengan presentase 38,60%.

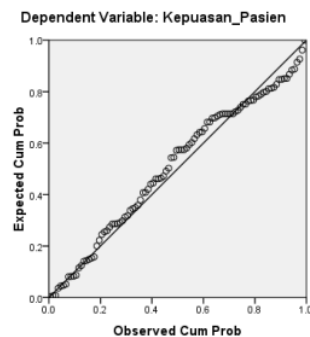
#### 4.7 Hasil dan Pembahasan Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini terlebih dahulu dilakukan karena peran nya sangat penting sebelum melakukan analisis regresi sederhana. uji normalitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas. Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk memperoleh penelitian yang akurat.

##### 4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebuah mode regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi data normal dari grafik distribusi normal. Uji normalitas akan ditunjukkan dari hasil output yang akan memperlihatkan penyebaran data melalui hasil perhitungan. Berikut grafik histogram dan grafik p-plot dari uji normalitas:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



101

#### Gambar 4.1 Normal P-Plot

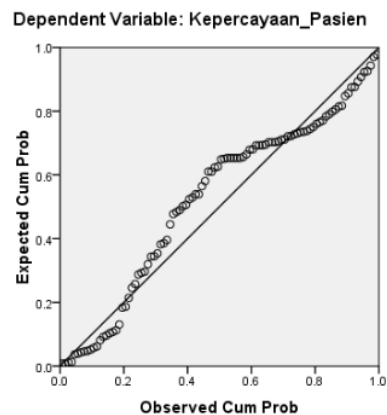
3

Sumber: Diolah penulis melalui IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan gambar 4.1 grafik P-Plot terlihat data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal tersebut dapat ditafsirkan bahwa model regresi yang akan dianalisis pada penelitian ini berdistribusi normal.

6

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



#### Gambar 4.2 Normal P-Plot

Sumber: Diolah penulis melalui IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa grafik P-Plot terlihat data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal tersebut dapat ditafsirkan bahwa model regresi yang akan dianalisis pada penelitian ini berdistribusi normal.

3

82

#### 4.7.2 Uji Multikolinearitas



**Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas Substruktural I**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero Inflation	Partial	Part	Tolerance	VIF
						d	d					
1 (Constant)	.140	.278		.504	.616	-.412	.692					
Kualitas_Pelayanan	.862	.085	.717	10.191	.000	.694	1.030	.717	.717	.717	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

Kepuasan\_Pasien

Sumber: Diolah penulis melalui IBM SPSS Statistics 25

Dilihat dari output Tabel 4.15 di bagian “Collinearity Statistics” diatas jika:

1. Nilai Tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X$ ) memiliki nilai sebesar . Hal tersebut artinya tidak ada gejala Multikolinearitas pada data karena nilai  $1,000 < 10$
2. Nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X$ ) memiliki nilai sebesar . Hal tersebut artinya tidak menunjukkan adanya gejala Multikolinearitas pada data karena nilai  $1,000 < 10$ .

Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas Substruktural II

4  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
						d	d					
1 (Constant)	.091	.340		.268	.789	-.584	.766					
Kualitas_Pelayanan	.378	.148	.279	2.551	.012	.084	.673	.589	.251	.194	.485	2.060
Kepuasan_Pasien	.489	.123	.433	3.963	.000	.244	.734	.633	.373	.302	.485	2.060

a. Dependent Variable:  
Kepercayaan\_Pasien

Sumber: Diolah penulis melalui IBM SPSS Statistics 25

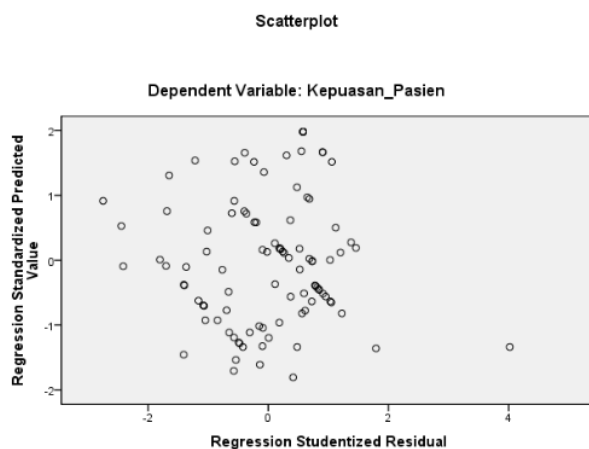
Dilihat dari output Tabel 4.16 di bagian “Collinearity Statistics” diatas jika:

1. Nilai Tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pasien (Y) sama sama mempunyai nilai 0,485. hal tersebut artinya tidak ada gejala Multikolinearitas pada data karena nilai  $0.456 < 10$
2. Nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pasien (Y) sama sama mempunyai nilai 2.060. hal tersebut artinya tidak menunjukkan adanya gejala Multikolinearitas pada data karena nilai  $2.060 < 10$ .

#### 44 4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah terdapat ketidakseragaman dalam varians residual antar pengamatan dalam suatu model regresi. Jika terdapat perbedaan varians residual dari satu pengamatan ke

pengamatan lainnya, hal ini disebut sebagai heteroskedastisitas. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, kita menyebutnya sebagai Homoskedastisitas. Dalam konteks regresi, homoskedastisitas menunjukkan ketidakseragaman yang konstan dari varians residual, dan model regresi yang memenuhi kondisi ini dianggap baik, sehingga sering disebut sebagai homoskedastisitas.

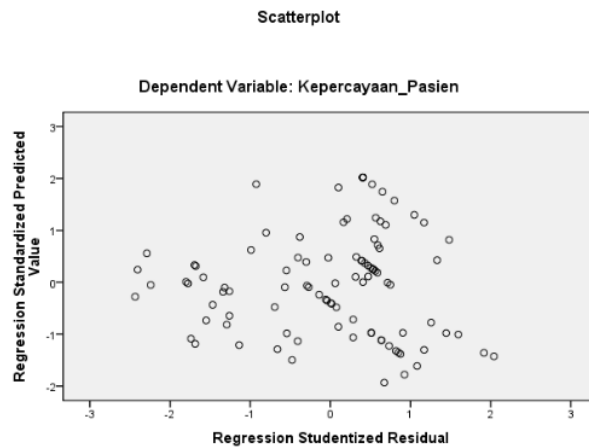


84

### Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Diolah penulis IBM SPSS Statistics 25

Dengan merujuk pada scatterplots yang ditampilkan pada Gambar 4.3, terlihat bahwa titik-titik tidak berkumpul secara khusus di bagian atas atau bawah saja. Hal ini terbukti dari kurangnya pola atau alur yang jelas pada distribusi titik-titik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi masalah heteroskedastisitas, atau dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa homoskedastisitas terjadi. Maka dari itu, uji asumsi klasik mengenai heteroskedastisitas dalam model ini baik dan ideal terpenuhi sehingga dapat dinyatakan terbebas dari heteroskedastisitas.



69

**Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Diolah penulis IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan scatterplots pada Gambar 4.4, terlihat bahwa titik-titik tidak berkumpul secara khusus di bagian atas atau bawah saja. Kurangnya pola atau alur yang jelas pada distribusi titik-titik menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas atau dengan kata lain, homoskedastisitas terjadi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji asumsi klasik mengenai heteroskedastisitas pada model ini telah memenuhi standar dan ideal, sehingga dapat dianggap bebas dari heteroskedastisitas.

15

98

106

## 4.8 Analisis Verifikatif

### 4.8.1 Hasil Analisis Jalur ( *Path Analysis* ) Pertama

#### 4.8.1.1 Koefisien Determinasi Substruktural I

62

**Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Substruktural I Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

8

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.717 <sup>a</sup>	.515	.510	.53457	.515	103.865	1	98	.000	1.765

3

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable:

Kepuasan\_Pasien

Sumber: Hasil Output SPSS 25, (2023)

70

Dari Tabel 4.17, kita dapat mengetahui bahwa Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Besarnya kontribusi atau peranan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dianalisis melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), yang dalam kasus ini sebesar 0,515 atau 51,5%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 51,5%, sedangkan 48,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

113

83

1

43

13

**Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1 Pengaruh Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

8

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.633 <sup>a</sup>	.400	.394	.67097	.400	65.442	1	98	.000	1.190

2

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pasien

b. Dependent Variable: Kepercayaan\_Pasien

Sumber: Hasil Output SPSS 25, (2023)

28

Dari Tabel 4.18, kita dapat mengetahui bahwa Koefisien Determinasi digunakan untuk

mengukur seberapa besar kontribusi variabel Kepuasan Pasien terhadap variabel Kepercayaan Pasien. Besarnya kontribusi atau peranan Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien dapat dianalisis melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), yang dalam kasus ini sebesar 0,400 atau 40%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien sebesar 40%, sedangkan 60% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.8.1.2 Uji Parsial (t)

Tabel 4.19 Uji Parsial (t) Substruktural I Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero Inflation	Partial	Tolerance	VIF	
						d	d					
1 (Constant)	.140	.278		.504	.616	-.412	.692					
Kualitas_Pelayanan	.862	.085	.717	10.191	.000	.694	1.030	.717	.717	.717	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

Kepuasan\_Pasien

Sumber: Hasil Output SPSS 25, (2023)

Pengujian ini bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh individu dari satu variabel independen terhadap variasi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.19, hasil pengujian menunjukkan hal berikut: Tingkat kesalahan yang dapat diterima atau tingkat signifikansi dalam penelitian yang menggunakan SPSS telah ditetapkan sebesar 10%, dengan

persyaratan tertentu:

- 1) Tolak  $H_0$ , Jika Probabilitas  $t (t_{sig}) < 10\%$ ,  $t_{sig}$  (signifikan)
- 2) Terima  $H_0$ , Jika Probabilitas  $t (t_{sig}) > 10\%$ ,  $t_{sig}$  (signifikan).

### Struktural I

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

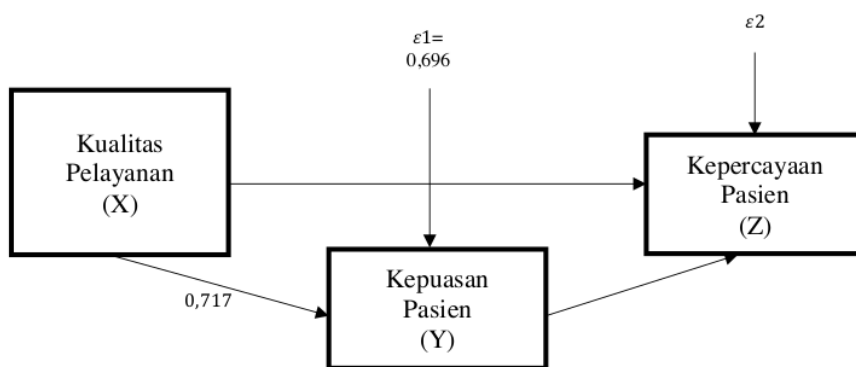
- 1)  $H_0: \rho_{Yx} = 0$  Tidak Terdapat Pengaruh Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Pasien)
- 2)  $H_a: \rho_{Yx} > 0$  Terdapat Pengaruh Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Pasien)

Diketahui bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan sebesar 0,00 ( $< 0,10$ ) maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. (**H1 Diterima**).

R Square sebesar 0,515 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 51,5% yakni ada pada kategori kuat karena Kriteria untuk analisis koefisien korelasi ganda adalah :

- 1) Jika  $K_d$  mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
- 2) Jika  $K_d$  mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Sedangkan nilai e1 dapat dicari dengan  $\sqrt{(1 - 0,515)} = 0,696$



**Gambar 4.5 Gambar Uji Substruktural 1**  
 Sumber: Diolah penulis IBM SPSS Statistics 25

#### 4.8.2 Hasil Analisis Jalur ( Path Analysis ) Kedua

##### 4.8.2.1 Koefesien Determinasi Substruktural II

**Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.662 <sup>a</sup>	.438	.427	.65287	.438	37.815	2	97	.000	1.269

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pasien, Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan\_Pasien

Sumber: Hasil Output SPSS 25, (2023)



Dari Tabel 4.20, dapat diidentifikasi bahwa Koefisien Determinasi digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar kontribusi variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Besarnya kontribusi atau peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dapat diketahui melalui analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), yang pada kasus ini sebesar 0,438 atau 43,8%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 43,8%, sementara 52,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.8.2.2 Uji Parsial (t) Substruktural II

Tabel 4.21 Uji Substruktural 2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.091	.340		.268	.789	-.584	.766					
Kualitas_Pelayanan	.378	.148	.279	2.551	.012	.084	.673	.589	.251	.194	.485	2.060
Kepuasan_Pasien	.489	.123	.433	3.963	.000	.244	.734	.633	.373	.302	.485	2.060

a. Dependent Variable: Kepercayaan\_Pasien

Sumber: Hasil Output SPSS 25, (2023)

#### Struktural II

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

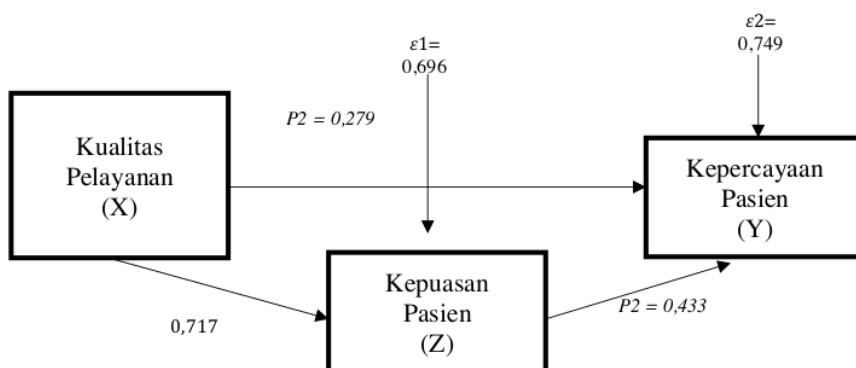
- 1)  $H_0: \rho_{Zy} = 0$  Tidak Terdapat Pengaruh Variabel Y (Kepuasan Pasien) terhadap Variabel Z (Kepercayaan Pasien)
- 2)  $H_a: \rho_{Zy} > 0$  Terdapat Pengaruh Variabel Y (Kepuasan Pasien) terhadap

Variabel Z (Kepercayaan Pasien)

Berdasarkan Tabel 4.21, diperoleh nilai signifikansi (sig) variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,012 (<0,05), yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien (H3 diterima). Selain itu, nilai sig variabel Kepuasan Pasien adalah 0,00 (<0,05), menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien (H2 diterima). R Square sebesar 0,438, menandakan bahwa kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien mencapai 43,8%, dan hal ini dikategorikan sebagai pengaruh yang lemah sesuai dengan kriteria analisis koefisien korelasi ganda:

- 1) Jika  $K_d$  mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
- 2) Jika  $K_d$  mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Sedangkan nilai  $e1$  dapat dicari dengan  $\sqrt{1 - 0,438} = 0,749$



**Gambar 4.6 Gambar Uji Substruktural 1**  
*Sumber: Diolah penulis IBM SPSS Statistics 25*

#### 4.8.3 Hasil Interpretasi Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien dapat dianalisis dengan mempertimbangkan pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien dinyatakan sebesar 0,279, sedangkan pengaruh tidak langsungnya dihitung dengan mengalikan nilai beta antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (0,717) dengan nilai beta antara Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien (0,433), yaitu  $0,717 \times 0,433 = 0,310$ . Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh langsung (0,279) lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung (0,310), yaitu  $0,279 < 0,310$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara tidak langsung Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien. Oleh karena itu, dapat menyimpulkan bahwa H4 diterima

#### 4.9 Pembahasan

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diatas, berikut pembahasan mengenai keterkaitan antar variabel:

##### 4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung, sebagai yang terindikasi dari nilai t hitung sebesar 10.191 yang lebih besar daripada nilai t tabel (1.66023). Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Armelia Rahmasari, Gatot Wijayanto, dan Sri Endang Kornita (2022), yang juga menunjukkan

<sup>92</sup> adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di RS. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh adanya kebutuhan dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, yang dapat dipenuhi oleh RS sehingga menciptakan kepuasan saat kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien terwujud.

#### <sup>6</sup> 4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung, hal ini terindikasi dari <sup>46</sup> nilai t hitung sebesar 2.551 yang melebihi nilai t tabel (1.66023). Temuan ini tidak hanya didukung oleh hasil analisis data, tetapi <sup>2</sup> juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Yasdar Bahri, Haeruddin, dan Sitti Patimah (2023). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa faktor-faktor seperti <sup>7</sup> ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, dan kepedulian petugas secara positif memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, faktor-faktor tersebut juga memiliki dampak yang positif terhadap kepercayaan pasien

#### <sup>1</sup> 4.9.3 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah di Kota Bandung, hal ini diperkuat oleh <sup>3</sup> nilai t hitung sebesar 3.963 yang melebihi nilai t tabel (1.66023). Temuan ini juga mendapatkan <sup>115</sup> dukungan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yulfikasari (2019) di RS Sumantri Parepare. Penelitian tersebut menunjukkan <sup>7</sup> nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilai p hitung lebih kecil dari p tabel (0,005), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap kepercayaan pasien. Oleh karena

itu, jika indikator-indikator tersebut dapat ditingkatkan untuk membentuk kepercayaan pasien, maka tingkat kepuasan pasien kemungkinan akan meningkat. Sebaliknya, jika indikator-indikator pembentuk kepercayaan menurun, maka kepuasan pasien tidak akan tercapai atau bahkan dapat menurun.

#### 4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Dapat diamati bahwa dampak langsung dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien adalah sebesar 0,279, sementara pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien dihitung sebagai hasil perkalian nilai beta (Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien) dengan nilai beta (Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien), yaitu  $0,717 \times 0,433 = 0,310$ . Dari perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dampak langsung lebih kecil daripada dampak tidak langsung, yakni  $0,279 < 0,310$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien. Sehingga, **H4 : Diterima**

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Afrizal dan Suhardi (2018) dalam karyanya berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening" menunjukkan bahwa sekitar 67,7 persen dari pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan melalui Variabel Intervening, yaitu Kepuasan Pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan Kepercayaan pasien, peningkatan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien sangat penting.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Muhammad Yasdar Bahri, Haeruddin, dan Sitti Patimah (2023) juga menyatakan bahwa faktor-faktor seperti ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, dan kepedulian petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut, temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga memiliki dampak positif terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening

#### 4.10 Implikasi Manajerial

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien, Kepercayaan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepercayaan Pasien. Oleh karena itu, pihak RS Muhammadiyah Kota Bandung perlu memperhatikan aspek-aspek tertentu terkait pelayanan kepada pasien, seperti:

- 1) Tingkat Dokter dan Perawat memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Pihak RS tetap perlu mengingatkan seluruh dokter dan perawat untuk responsif terhadap pasien yang mengalami kesulitan atau membutuhkan pertolongan darurat. Aspek-aspek yang perlu diperhatikan melibatkan kelengkapan dokter spesialis, kebersihan dan kerapian petugas, kemampuan dokter dan perawat memberikan informasi yang jelas, kemampuan menjawab pertanyaan pasien, serta keterampilan dan kemampuan profesional mereka. Selain itu, sikap sopan dan ramah, terciptanya rasa aman dan nyaman bagi pasien, reputasi yang baik bagi

RS, dan perlakuan yang adil terhadap semua pasien di semua kelas merupakan atribut-atribut penting yang harus diperhatikan.

- 2) Tingkat <sup>38</sup> pelayanan yang diberikan sesuai keinginan dan kebutuhan pasien, Bahwa pihak RS untuk memastikan kelancaran pelaksanaan tugas atau pelayanan, perlu diupayakan ketersediaan fasilitas kerja seperti peralatan dan perlengkapan kerja, penataan ruang dan udara, serta fasilitas kerja baik langsung maupun tidak langsung. Evaluasi terhadap kebutuhan sarana yang terkait dengan pelayanan pasien harus dilakukan, sehingga dapat mempermudah karyawan atau anggota dalam menjalankan tugas atau memberikan pelayanan
- 3) Tingkat <sup>37</sup> berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh pasien, Bahwa Pihak RS diperlukan perhatian dan upaya dalam menciptakan komunikasi yang harmonis, baik, dan lancar di berbagai tingkatan, mulai dari pimpinan ke bawah, dari bawah ke atas, antara rekan sejawat, antara bawahan, dan dari karyawan ke pasien. Langkah-langkah tersebut dapat diimplementasikan melalui kegiatan seperti jam komandan dan pelaporan terpadu antara dokter dan tenaga kesehatan lain yang dilakukan setiap pagi. Dengan demikian, masalah terkait pelayanan kepada pasien dapat diselesaikan dengan cepat, dan waktu tunggu untuk menyampaikan informasi kepada pasien dapat diminimalkan
- 4) Tingkat kesesuaian biaya perawatan, Dengan perluasan target pasien dengan melakukan promosi mengarah kalangan menengah keatas dan penambahan variasi jasa misalnya diadakan senam kehamilan untuk pasien spesialis kandungan
- 5) Tingkat efisiensi Dokter dalam menggunakan peralatan dan pendukung, RS perlu memastikan dan menjaga kualitas <sup>9</sup> pelayanan pada semua atribut ini, karena atribut-atribut tersebut dianggap signifikan oleh pasien rawat inap. Secara faktual, pasien merasa puas karena RS telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dengan melakukan Evaluasi kinerja secara rutin dan melakukan Pelatihan, pendidikan atau dengan

mengikuti seminar-seminar masalah kesehatan dari mulai staff administrasi, perawat dan dokter

- 6) Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi pasien, RS perlu meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, karena kecepatan ini dianggap sangat penting oleh pasien rawat inap. Namun, saat ini pelayanan yang diberikan belum optimal, sehingga pasien merasa tidak puas.
- 7) Pihak RS bersikap terbuka apa adanya terhadap pasien, Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam upaya unggul dalam persaingan maka manajemen juga harus mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan peralatan medis yang lebih canggih serta kenyamanan di poliklinik.
- 8) Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Petugas dalam melakukan pelayanan dengan tidak cepat dan kurang tepat. Dengan melakukan Evaluasi kinerja secara rutin dan melakukan Pelatihan, pendidikan atau dengan mengikuti seminar-seminar masalah kesehatan dari mulai staff administrasi, perawat dan dokter
- 9) Pengunjung RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan hasil terdapat indikasi kurangnya pelaksanaan pada Lamanya proses merespon layanan pasien. Fasilitas Area dan Penambahan Fasilitas Locket sehingga dapat menyalurkan SDM yang terlalu banyak, sehingga dapat mengatasi lamanya proses layanan, pendaftaran pasien dan layanan untuk mendapatkan obat pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Pemisahan Locket antara bagian poli klinik sehingga memiliki pasien masing-masing dan tidak tercampur pada saat pendaftaran, sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pasien.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**



## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung, penelitian ini menyimpulkan hasil pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien, Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien, dan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien di RS tersebut:

1. Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah di Kota Bandung termasuk ke dalam kategori Cukup Tinggi. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung masih dalam kategori Cukup untuk memiliki hubungan yang baik dengan pasien dalam menyelesaikan permasalahannya. Permasalahannya Nilai terendah pada Kualitas Pelayanan dengan indikator “Tingkat kecepatan pendaftaran pelayanan”, memperoleh nilai total sebesar 177 dengan presentase 35,40% yang mendapatkan penilaian di Kategori Rendah. Diketahui bahwa hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan dengan nilai rata-rata 300,13 atau sebesar 60,03% yang memiliki nilai secara keseluruhan dengan Kategori Cukup Tinggi.
2. Kepuasan Pasien pada RS Muhammadiyah di Kota Bandung termasuk ke dalam kategori Cukup Baik. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasakan pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung cukup puas. Permasalahannya pada Nilai terendah Kepuasan Pasien dengan indikator “Proses pendaftaran untuk berobat mudah”, memperoleh nilai total sebesar 193 dengan presentase 38,60% yang mendapatkan penilaian di Kategori Rendah. Diketahui bahwa hasil tanggapan responden mengenai

Kepuasan Pasien dengan nilai rata-rata 297,14 atau sebesar 59,43% yang memiliki nilai secara keseluruhan dengan Kategori Cukup Baik.

3. Kepercayaan Pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung termasuk ke dalam kategori Cukup Tinggi. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien belum percaya untuk merasakan pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Permasalahannya pada Nilai terendah Kepercayaan Pasien dengan indikator “Pihak RS mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen”, memperoleh nilai total sebesar 282 dengan presentase 56,40% yang mendapatkan penilaian di Kategori Cukup Tinggi. Diketahui bahwa hasil tanggapan responden mengenai Kepercayaan Pasien dinilai baik dengan nilai 292,33 atau 58,47% yang memiliki nilai secara keseluruhan dengan Kategori Cukup Tinggi.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RS Muhammadiyah Kota Bandung, dengan nilai kontribusi sebesar 51,5%.

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien pada RS Muhammadiyah Kota Bandung, dengan nilai kontribusi sebesar 40%.

6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien pada RS Muhammadiyah Kota Bandung, dengan nilai kontribusi sebesar 43,8%.

7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan pasien RS Muhammadiyah di Kota Bandung. Dengan nilai kontribusi sebesar 31%

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan rekomendasi kepada RS Muhammadiyah di Kota Bandung sebagai pertimbangan, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam menghadapi masyarakat yang semakin kritis, kualitas pelayanan tidak

hanya mencakup aspek medis semata. Pelayanan yang berkembang saat ini menjadi semakin kompleks, memerlukan upaya serius dan kerjasama dari berbagai pihak. Di Indonesia, khususnya pada RS Muhammadiyah Kota Bandung, implementasi Quality Assurance atau jaminan mutu masih terbatas.

2. Penambahan Fasilitas Area Ruang Tunggu, sehingga dapat mengurangi penumpukan SDM RS Muhammadiyah dengan peserta kunjungan dan atau pasien yang melakukan pemeriksaan di RS Muhammadiyah.
3. Penambahan Fasilitas Loker Pendaftaran, sehingga dapat mengurangi keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang lama saat pendaftaran.
4. Pemisahan Loker Pendaftaran dan Juga Ruang Tunggu pada masing-masing bagian klinik atau Poli Klinik, sehingga dapat mengurangi resiko nya waktu tunggu saat pasien melakukan pendaftaran, juga dapat berkomunikasi dengan baik dengan SDM di RS Muhammadiyah.
5. Membuat Seminar Pendidikan RS, baik untuk para manajemen RS maupun para Dokter yang bertugas di RS Muhammadiyah guna dapat meningkatkan ilmu mengenai Kualitas Pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung

Selanjutnya, <sup>100</sup> saran bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan untuk <sup>17</sup> melakukan penelitian, sebagai berikut;

1. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah atau mengganti variabel yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien, seperti ; Citra RS yang dikemukakan oleh peneliti <sup>107</sup> terdahulu dalam penelitian ini, dan menunjukkan bahwa adanya keterkaitan atau hubungan yang kuat antara Citra RS pada Kepercayaan pasien dan Kepuasan pasien (Inti Sriani, Hasmin Tamsah, dan Abubakar Betan (2019)

2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar mengganti objek dari RS tipe C menjadi RS tipe A dan atau tipe B, agar dapat mengetahui sudut pandang objek RS apakah memiliki permasalahan yang sama atau tidak.

# Tesis Revisi Dewi Siti Djuariah MM

## ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

28%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="https://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	1%
5	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://pasca-umi.ac.id">pasca-umi.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to University of Derby Student Paper	1%
9	<a href="https://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id">trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://repository.upp.ac.id">repository.upp.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://proceedings.unisba.ac.id">proceedings.unisba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
14	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://ejournal.warmadewa.ac.id">ejournal.warmadewa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
19	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	<1 %
20	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %

21	<a href="https://repository.unpar.ac.id">repository.unpar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="https://proceeding.unpkediri.ac.id">proceeding.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="https://digilib.esaunggul.ac.id">digilib.esaunggul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="https://fe.ummetro.ac.id">fe.ummetro.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	Submitted to University of Melbourne Student Paper	<1 %
26	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="https://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="https://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
29	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
30	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
31	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="https://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %

33	<a href="http://jurnal.fkmumi.ac.id">jurnal.fkmumi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://prosiding.unipma.ac.id">prosiding.unipma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
36	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://pengembangan.borobudur.ac.id">pengembangan.borobudur.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Internet Source	<1 %
41	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
42	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	Submitted to University of North Carolina, Greensboro	<1 %



45 [repository.utu.ac.id](https://repository.utu.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

46 [repository.ar-raniry.ac.id](https://repository.ar-raniry.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

47 [download.garuda.ristekdikti.go.id](https://download.garuda.ristekdikti.go.id) <1 %  
Internet Source

---

48 [dspace.uc.ac.id](https://dspace.uc.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

49 [www.pps.unud.ac.id](https://www.pps.unud.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

50 Khadijah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Muh Multazam. "Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar", An Idea Health Journal, 2022 <1 %  
Publication

---

51 Sisilia Hakiki Jonh, Iwan Setya Putra, Sura Klaudia. "PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI", Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen, 2023 <1 %  
Publication

---

52	Yulina Eliza, Edra Lina, Irnovriadi Irnovriadi, Jasmalinda Jasmalinda. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman", Target: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2022 Publication	<1 %
53	<a href="https://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="https://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id">etd.iain-padangsidimpuan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="https://ojs.ukb.ac.id">ojs.ukb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	Submitted to Myongji University Graduate School Student Paper	<1 %
59	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
60	<a href="https://jurnalunibi.unibi.ac.id">jurnalunibi.unibi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %

<1 %

62

[repository.unej.ac.id](https://repository.unej.ac.id)

Internet Source

<1 %

63

[repository.widyatama.ac.id](https://repository.widyatama.ac.id)

Internet Source

<1 %

64

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

65

[ejournalmalahayati.ac.id](https://ejournalmalahayati.ac.id)

Internet Source

<1 %

66

[ekonomi.usni.ac.id](https://ekonomi.usni.ac.id)

Internet Source

<1 %

67

[eprints.iain-surakarta.ac.id](https://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

<1 %

68

[repository.trisakti.ac.id](https://repository.trisakti.ac.id)

Internet Source

<1 %

69

[ejournal.45mataram.ac.id](https://ejournal.45mataram.ac.id)

Internet Source

<1 %

70

[eqkawamasi.blogspot.com](https://eqkawamasi.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

71

[repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

Internet Source

<1 %

72

Submitted to stie-pembangunan

Student Paper

<1 %

73

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

74

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1 %

75

ecampus-fip.umj.ac.id

Internet Source

<1 %

76

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

<1 %

77

Submitted to Universitas Bunda Mulia

Student Paper

<1 %

78

journal.unimar-amni.ac.id

Internet Source

<1 %

79

openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id

Internet Source

<1 %

80

repository.radenfatah.ac.id

Internet Source

<1 %

81

repository.setiabudi.ac.id

Internet Source

<1 %

82

repository.umsu.ac.id

Internet Source

<1 %

83

Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari.  
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

<1 %

# TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

---

84	<a href="http://conference.binadarma.ac.id">conference.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://digilib.unimed.ac.id">digilib.unimed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://jurnalkeperawatanglobal.com">jurnalkeperawatanglobal.com</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://repository.umpwr.ac.id:8080">repository.umpwr.ac.id:8080</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
90	<a href="http://repository.unisba.ac.id:8080">repository.unisba.ac.id:8080</a> Internet Source	<1 %
91	Gugup Tugi Prihatma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di PT Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung", Jurnal Manajemen, 2020 Publication	<1 %
92	Tititn Kartini, Agus Dedi Subagja, Nenden Srimulat. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN	<1 %

---

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK  
MAHARDIKA CENTER PAGADEN KABUPATEN  
SUBANG", The World of Business  
Administration Journal, 2022

Publication

---

93	<a href="http://e-journal.hamzanwadi.ac.id">e-journal.hamzanwadi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
94	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
95	<a href="http://jim.unsyiah.ac.id">jim.unsyiah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
96	<a href="http://journal.upy.ac.id">journal.upy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
97	<a href="http://jurnal.stiapembangunanjember.ac.id">jurnal.stiapembangunanjember.ac.id</a> Internet Source	<1 %
98	<a href="http://pascasarjanafe.untan.ac.id">pascasarjanafe.untan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
99	<a href="http://pdffox.com">pdffox.com</a> Internet Source	<1 %
100	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
101	<a href="http://semuapengetahuanuntukkita.blogspot.com">semuapengetahuanuntukkita.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
102	I Gede Putrayasa. "Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan fasilitas terhadap	<1 %

kepuasan konsumen di capil beach grill and bar", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022

Publication

- 
- 103 Marida Yulia Ronasih, Hardani Widhiastuti. "Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021  
Publication <1 %
- 
- 104 [e-journal.sttiman.ac.id](http://e-journal.sttiman.ac.id)  
Internet Source <1 %
- 
- 105 [eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id)  
Internet Source <1 %
- 
- 106 [es.scribd.com](http://es.scribd.com)  
Internet Source <1 %
- 
- 107 [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id)  
Internet Source <1 %
- 
- 108 [repository.fe.unj.ac.id](http://repository.fe.unj.ac.id)  
Internet Source <1 %
- 
- 109 [www.digilib.unpas.ac.id](http://www.digilib.unpas.ac.id)  
Internet Source <1 %
- 
- 110 Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, Indriani Indriani. "ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALASI FARMASI BADAN RUMAH SAKIT DAERAH <1 %

LUWUK KABUPATEN BANGGAI", Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal), 2016

Publication

---

111 Indah Pertiwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien", An Idea Nursing Journal, 2022 <1 %

Publication

---

112 Intan Permatasari, Rizer Fahlepi. "Perbedaan Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Formulir Rawat Jalan Antara Dokter Umum Dan Dokter Spesialis Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center Provinsi Riau", Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal), 2022 <1 %

Publication

---

113 Tititn Kartini, Silvi Aulia, Ardiansyah Ardiansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang", The World of Business Administration Journal, 2023 <1 %

Publication

---

114 doku.pub <1 %

Internet Source

---

115 lib.ibs.ac.id <1 %

Internet Source

---



---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off