Vol. 2, No. 1,
April 2020, pp.30-39.

e-ISSN:
2686-5009

**Determinant
Analysis
Satisfaction of
Outpatients in
Pelita
Anugerah
Demak
Hospital**

Yunita Noviasari,
Sri Yuni Widowati,
Aprih Santoso

How to cite:
Noviasari, Y., Widowati,
S. Y., & Santoso, A.
(2020). Determinant
Analysis Satisfaction of
Outpatients in Pelita
Anugerah Demak
Hospital. *LITERATUS*, 2
(1), 30-39.
<https://doi.org/10.37010/lit.v2i1.29>

Determinant Analysis Satisfaction of Outpatients in Pelita Anugerah Demak Hospital

Analisis Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Pelita Anugerah Demak

Yunita Noviasari¹

Universitas Semarang, Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang

Sri Yuni Widowati²

Universitas Semarang, Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang

Aprih Santoso^{3 (*)}

Universitas Semarang, Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location and trust on Outpatient satisfaction at Pelita Anugerah Demak Hospital. The object of this research is PELITA ANUGERAH HOSPITAL DEMAK. The hypothesis of this study is the effect of service quality, location, and trust on outpatient satisfaction. The population of this study was known as 2,300 outpatients. The sample used in this study was 96 respondents using purposive sampling technique, which is a sampling technique that provides the opportunity to become a sample member with certain criteria. Methods of data collection through questionnaires and data analysis using SPSS version 22 which includes the validity test, reliability test, t test, F test and R2 test. The results of this study indicate that all independent variables, namely Service Quality (X1), Location (X2) and Trust (X3) have a positive and significant effect on Outpatient Satisfaction (Y). Based on the coefficient of determination of 0.552 it is known that in this study Service Quality, Location, and Trust affect the Outpatient Satisfaction of 55.2% while the remaining 44.8% is influenced by other variables not explained in the study.

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

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Hipotesis dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, lokasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Populasi penelitian ini diketahui sebanyak 2.300 pasien rawat jalan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan menjadi anggota sampel dengan kriteria tertentu. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan analisa data menggunakan SPSS versi 22 yang meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji t, uji F dan uji R². Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2) dan Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y). Berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,552 diketahui bahwa dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan sebesar 55,2% sedangkan sisanya yaitu sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepercayaan, dan Kepuasan*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan bagian utama dari suatu rumah sakit dan unit kesehatan. Secara tidak langsung rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Walaupun memiliki fasilitas yang lengkap dan modern, namun rumah sakit belum dikatakan berhasil jika sikap dan layanan sumber daya manusia belum optimal. Karena, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan. Rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran, keinginan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang. Rumah Sakit Pelita Anugerah Mranggen Demak yang memiliki visi *“Terwujudnya Rumah Sakit sebagai mitra kesehatan masyarakat yang paripurna, profesional, mandiri, terpercaya, dan penuh kasih”* ini beralamat di Jalan Raya Bandungrejo KM11, Mranggen, Kabupaten Demak. Rumah Sakit ini dapat dikatakan memiliki jumlah pasien rawat jalan yang cukup banyak bahkan bukan hanya dari daerah Demak namun pasien rujukan dari daerah sekitar Purwodadi. Rumah Sakit Pelita Anugerah merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Di dalam operasionalnya RS Pelita Anugerah mencoba menerapkan nilai-nilai keahlian dalam seluruh aspek pelayanan dan manajemennya. Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan, RS Pelita Anugerah empat tahun terakhir ini cenderung mengalami fluktuasi, berikut adalah data perkembangan pasien rawat jalan pada RS Pelita Anugerah dari tahun 2015 sampai 2018.

**Tabel 1 Data Jumlah Perkembangan Pasien Rawat Jalan
RS Pelita Anugerah Tahun 2015-2018**

Tahun	Jumlah Pasien	Penurunan (%)
2015	7.860	-
2016	5.800	0,35 %
2017	3.560	0,62 %
2018	2.300	0,54 %

Sumber:
sekunder, 2019

Data

Tabel 2 Keluhan Pasien Rawat Jalan RS Pelita Anugerah

No	Jenis Keluhan	2017	2018
1	Pelayanan yang lama	50	30
2	Petugas yang kurang komunikatif	45	31
3	Adanya kerusakan atau kekurangan fasilitas	39	25
4	Proses pelayanan yang rumit	48	33
5	Suasana yang kurang nyaman	45	47

Sumber : Data sekunder, 2019

Diketahui bahwa pada tabel 1 dalam periode empat tahun terakhir telah terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan RS Pelita Anugerah Demak yaitu dari tahun 2015–

Literatus is a journal published by Neoelectura, issued two times in one year. Literatus is a scientific publication media in the form of conceptual paper and field research related to social impact and cultural studies. It is hoped that Literatus can become a media for academics and researchers to publish their scientific work and become a reference source for the development of science and knowledge.

Our focus:
Social and Culture

Our Scope:
Humanities,
Education,
Management,
History,
Economics,
Linguistics,
Literature,
Religion,
Politics,
Sociology,
Anthropology,
and others.

2018 dan diketahui tabel 2 keluhan pasien RS Pelita Anugerah Demak di tahun 2017 dan 2018. RS Pelita Anugerah dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat terus berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat, sejalan dengan misi Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak “*Memberikan pelayanan dan pemulihan kesehatan seutuhnya yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat secara profesional dan kekeluargaan tanpa membedakan status sosial, suku/ras, agama, dan kepercayaan*”.

Permasalahan yang sering muncul pada Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak adalah pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan kurang memuaskan, terutama terkait dengan proses pendaftaran, waktu menunggu kedatangan dokter, serta ruang tunggu yang membuat pasien kurang nyaman. Di samping itu masih ada petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien. Kemudian ditambah lagi masih kurang lengkapnya peralatan medis di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Dugaan sementara dari penurunan jumlah pasien rawat jalan yaitu beberapa pasien rawat jalan tersebut berpindah menggunakan jasa pelayanan rumah sakit lain. Melihat kondisi seperti tersebut maka mencari penyebab menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan, dengan memahami perilaku pasien rawat jalan dalam memilih periksa di RS Pelita Anugerah dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan sehingga dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pasien rawat jalan.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah maka dilakukan prasurvei terhadap pasien rawat jalan. Berikut ini hasil prasurvei pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah dapat dilihat pada tabel 3 yaitu:

Tabel 3 Hasil Prasurvei pada Pasien Rawat Jalan RS Pelita Anugerah Demak

No.	Variabel	Jumlah Responden	Jumlah Responden yang memilih Variabel
1	Kualitas Pelayanan	30	10
2	Citra institusi	30	1
3	Lokasi	30	8
4	Fasilitas	30	2
5	Inovasi	30	4
6	Kepercayaan	30	5

Sumber : Data primer, 2019

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan terhadap 30 responden yang merupakan pasien rawat jalan pada RS Pelita Anugerah Demak ternyata variabel kualitas pelayanan menduduki peringkat tertinggi pertama, variabel lokasi menduduki peringkat kedua, dan variabel kepercayaan menduduki peringkat ketiga. Menurut Kotler (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk atau jasa yang dipersepsikan dengan ekspektasinya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan

hubungan yang kuat dengan perusahaan. Mutu berdasarkan produk adalah tingkat karakteristik produk yang dapat diukur. Menurut Lupiyoadi (2009) kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Menurut Tjiptono (2012), indikator kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), (5) Empati (*emphaty*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Pambudi (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dalam artian bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasannya akan meningkat dan menciptakan rasa royal. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berupa pemberian layanan atau melayani pihak-pihak yang membutuhkan guna memenuhi kebutuhannya, di mana pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditandai oleh berkurangnya keluhan dari konsumen.

Gerson (2001) mengatakan, lokasi adalah posisi keberadaan suatu aktivitas usaha di tempat yang sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis tersebut. Kemudian lokasi mencerminkan fungsi kemudahan akses dan kedekatan jarak dengan sarana dan fasilitas. Mengingat lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam bauran pemasaran. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan dengan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama dan sama-sama memiliki manajemen yang bagus. Penelitian yang dilakukan oleh Meutia dan Andiny (2019) menunjukkan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya lokasi merupakan faktor yang sangat penting. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama, dan sama-sama punya manajemen yang bagus.

Muzahid, et.al,(2009) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Menurut Rusandy (2016) kepercayaan dapat diukur dengan indikator: (1) Kemampuan (*ability*); (2) Kebaikan hati (*benevolence*); dan (3) Integritas (*integrity*). Kepercayaan dapat timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran Kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Penelitian yang dilakukan oleh Rusandy (2016) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pelanggan. Untuk itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RS Pelita Anugerah?*” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk atau jasa yang dipersepsikan dengan

Literatus is a journal published by Neoelectura, issued two times in one year. Literatus is a scientific publication media in the form of conceptual paper and field research related to social impact and cultural studies. It is hoped that Literatus can become a media for academics and researchers to publish their scientific work and become a reference source for the development of science and knowledge.

Our focus:
Social and Culture

Our Scope:
Humanities,
Education,
Management,
History,
Economics,
Linguistics,
Literature,
Religion,
Politics,
Sociology,
Anthropology,
and others.

Vol. 2, No. 1,
April 2020, pp.30-39.

e-ISSN:
2686-5009

**Determinant
Analysis
Satisfaction of
Outpatients in
Pelita
Anugerah
Demak
Hospital**

Yunita Noviasari,
Sri Yuni Widowati,
Aprih Santoso

How to cite:
Noviasari, Y., Widowati,
S. Y., & Santoso, A.
(2020). Determinant
Analysis Satisfaction of
Outpatients in Pelita
Anugerah Demak
Hospital. *LITERATUS*, 2
(1), 30-39.
<https://doi.org/10.37010/lit.v2i1.29>

ekspektasinya. Menurut Kotler (2009) ada tiga indikator yaitu: (1) Jasa yang telah disediakan sesuai dengan harapan pelanggan; (2) Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan; (3) Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Kotler (2009) kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Menurut Tjiptono (2012) ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Daya tanggap (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Empati (*emphaty*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Penelitian Pambudi (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam artian bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasannya akan meningkat dan menciptakan rasa royal. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berupa pemberian layanan atau melayani pihak-pihak yang membutuhkan guna memenuhi kebutuhannya. Di mana pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditandai oleh berkurangnya keluhan dari konsumen.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Lokasi

Gerson (2001) mengatakan bahwa lokasi adalah posisi keberadaan suatu aktivitas usaha di tempat yang sesuai dengan ruang lingkup bentuk bisnis tersebut. Kemudian lokasi mencerminkan fungsi kemudahan akses dan kedekatan jarak dengan sarana dan fasilitas. Menurut Kotler (2009) menyatakan bahwa lokasi dapat diartikan sebagai hal yang menunjukkan pada berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran. Mengingat lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam bauran pemasaran. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan dengan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama dan sama-sama memiliki manajemen yang bagus. Penelitian Meutia dan Andiny (2019) menunjukkan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya lokasi merupakan faktor yang sangat penting. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama, dan sama-sama punya manajemen yang bagus.

H2 : Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Kepercayaan

Muzahid, et.al. (2009) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis (Kotler dan Keller, 2016). Menurut Rusandy (2016) kepercayaan dapat diukur dengan menggunakan indikator: (1) Kemampuan (*ability*); (2) Kebaikan hati (*benevolence*); dan (3) Integritas (*integrity*). Kepercayaan dapat timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran

akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Penelitian Santyo Rusandy (2016) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada dasarnya kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pelanggan.

H3 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

METODE

Dalam Penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 2.300 pasien. Dengan menggunakan metode Slovin diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Metode pengambilan sampel di lapangan menggunakan teknik *purposive sampling*. Model Persamaan regresi linier berganda tersebut adalah:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien Rawat Jalan

b1 X1 = Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan

b2 X2 = Koefisien regresi dari Lokasi

b3 X3 = Koefisien regresi dari Kepercayaan

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: (1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. (2) Jika nilai signifikan ≤ 0,05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: (1) Apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). (2) Apabila probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai R^2 adalah dari nol dan satu. Baik jika R^2 mempunyai angka yang tinggi atau mendekati satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil uji instrumen penelitian menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan yang mewakili variabel kualitas pelayanan (lima item pertanyaan), lokasi (empat item pertanyaan), kepercayaan (tiga item pertanyaan), dan kepuasan pasien rawat jalan (tiga item pertanyaan) dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,2006 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. Sedangkan hasil uji Reliabilitas merupakan alat ukur untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel yang sama jika digunakan dari waktu ke waktu. Uji ini melihat konsistensi koefisien

Literatus is a journal published by Neolectura, issued two times in one year. Literatus is a scientific publication media in the form of conceptual paper and field research related to social impact and cultural studies. It is hoped that Literatus can become a media for academics and researchers to publish their scientific work and become a reference source for the development of science and knowledge.

Our focus:

Social and Culture

Our Scope:

Humanities, Education, Management, History, Economics, Linguistics, Literature, Religion, Politics, Sociology, Anthropology, and others.

Cronbach Alpha dari semua variabel. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai reabilitas di atas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa tiap variabel dari kuesioner adalah reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji asumsi klasik yang dipersyaratkan sebelum uji regresi berganda menunjukkan model regresi dalam penelitian ini telah terpenuhi, yaitu data berdistribusi normal karena nilai p value (Asymp. Sig.) dari semua pengujian adalah > 0,05, tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta bebas dari multikolinieritas nilai *tolerance* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan kepercayaan terikat dengan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Pelita Anugerah.

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y \text{ (Kepuasan Pasien Rawat Jalan)} = X1 \text{ (Kualitas Pelayanan)} + X2 \text{ (Lokasi)} + X3 \text{ (Kepercayaan)}$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,185 dan bernilai positif, artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat Jalan.
2. Koefisien regresi untuk variabel lokasi sebesar 0,452 dan bernilai positif artinya semakin baik lokasi maka semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.
3. Koefisien regresi untuk variabel kepercayaan sebesar 0,255 dan bernilai positif, artinya semakin banyak kepercayaan yang diberikan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Uji Ketepatan Model (Uji F)

Diketahui hasil uji F pada tabel 2 dengan Fhitung sebesar 40,386 dan nilai signifikansi 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi di bawah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan F hitung $40,386 > 2,70$ yang dapat berarti model yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai.

Berdasarkan hasil hitungan regresi, dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,552. Hal ini berarti 55,2% kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kepercayaan sedangkan 44,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis H1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) dengan tingkat signifikansi $0,025 < 0,05$, sedangkan t hitung $2,280 > t$ tabel 1,98609, maka dapat disimpulkan H1 diterima. Hasil dari penelitian ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Rumah Sakit Pelita Anugerah menerapkan kualitas pelayanan yang tinggi dalam melayani pasien. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang

diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Manik (2016), Pambudy (2016) dan Rusandy (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Lokasi

Hasil pengujian hipotesis H2 menunjukkan bahwa Lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan $t \text{ hitung } 5,133 > t \text{ tabel } 1,98609$, maka dapat disimpulkan H2 diterima. Hasil dari penelitian ini mempunyai arti bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jarak tempuh Rumah Sakit Pelita Anugerah terjangkau untuk masyarakat. Sehingga semakin dekat lokasi rumah, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Meutia dan Andiny (2019), dan Pambudy (2016) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepercayaan

Hasil pengujian hipotesis H3 menunjukkan bahwa Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) dengan tingkat signifikansi $0,006 < 0,05$, sedangkan $t \text{ hitung } 2,835 > t \text{ tabel } 1,98609$, maka dapat disimpulkan H3 diterima. Hasil dari penelitian ini mempunyai arti bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sehingga semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan Rumah Sakit Pelita Anugerah terhadap masyarakat, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Meutia dan Andiny (2019) dan Pambudy (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelita Anugerah memiliki kualitas pelayanan yang baik mulai dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Dari hasil penelitian mengenai variabel lokasi menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelita Anugerah memiliki lokasi yang strategi, dimulai dari akses, tempat parkir yang luas, ekspansi dan lingkungan.
3. Dari hasil penelitian mengenai variabel kepercayaan menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Pelita Anugerah memiliki kepercayaan yang baik mulai dari kemampuan, kebaikan hati dan integritas.

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti menyarankan agar pengelola Rumah Sakit Pelita Anugerah dapat memperhatikan variabel-variabel yang telah diteliti seperti kualitas pelayanan, lokasi, dan kepercayaan. Hal ini bertujuan agar kepuasan pasien rawat jalan dapat meningkat secara signifikan. Peneliti berharap, hal ini tidak hanya diperhatikan oleh Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak saja, namun juga seluruh pengelola rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan bagi pasiennya.

Literatus is a journal published by Neolectura, issued two times in one year. Literatus is a scientific publication media in the form of conceptual paper and field research related to social impact and cultural studies. It is hoped that Literatus can become a media for academics and researchers to publish their scientific work and become a reference source for the development of science and knowledge.

Our focus:
Social and Culture

Our Scope:
Humanities,
Education,
Management,
History,
Economics,
Linguistics,
Literature,
Religion,
Politics,
Sociology,
Anthropology,
and others.

Vol. 2, No. 1,
April 2020, pp.30-39.

e-ISSN:
2686-5009

**Determinant
Analysis
Satisfaction of
Outpatients in
Pelita
Anugerah
Demak
Hospital**

Yunita Noviasari,
Sri Yuni Widowati,
Aprih Santoso

How to cite:
Noviasari, Y., Widowati,
S. Y., & Santoso, A.
(2020). Determinant
Analysis Satisfaction of
Outpatients in Pelita
Anugerah Demak
Hospital. *LITERATUS*, 2
(1), 30-39.
<https://doi.org/10.37010/lit.v2i1.29>

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ferdinand, A. (2006). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fahmi, I. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Gerson, R. F. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid Pertama*, Jakarta: PT Macanan Cemerlang
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehalindo.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Selemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Manik, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Thursina di Duri. *Jurnal Eko & Bisnis Vol. 7 Nomor 1 Juni 2016*.
- Meutia, R. dan Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *NIAGAWAN. Vol. 8 No. 2*.
- Muzahid, A. M. and Parvez.N. (2009). Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal. Vol. 29 No. 1. 24-38*
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. Volume I No.01, Februari 2016*.
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Expections*, New York:The free press.
- Rusandy, D.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 1,No.3,September 2016, 191-205.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supomo, B. dan Indriantoro, N. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; BFEE UGM
- Supranto, J. (2010). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset. .

LITERATUS

literature for social impact and cultural studies

Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang. BP Undip.

Zanithal dan Bitner. (2002). *Service Marketing. International Edition*. New York: McGraw Hill Inc.

Literatus is a journal published by Neoelectura, issued two times in one year. Literatus is a scientific publication media in the form of conceptual paper and field research related to social impact and cultural studies. It is hoped that Literatus can become a media for academics and researchers to publish their scientific work and become a reference source for the development of science and knowledge.

Our focus:
Social and Culture

Our Scope:
Humanities,
Education,
Management,
History,
Economics,
Linguistics,
Literature,
Religion,
Politics,
Sociology,
Anthropology,
and others.