

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Nur Hidayah Yogyakarta

Krisyanto<sup>1</sup>, Tutik Wahyuningsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIKES Surya Global Yogyakarta

### ARTICLE INFORMATION

Received: Juli, 19, 2023

Revised: Juli, 25, 2023

Available online: Agustus, 15, 2023

### KEYWORDS

Service Quality, Customer Service, Patient Satisfaction

### CORRESPONDENCE

E-mail: [tutikwahyuningsih86@gmail.com](mailto:tutikwahyuningsih86@gmail.com)

### A B S T R A C T

**Background:** Customer satisfaction has recently become something that is considered very important in all business sectors, both goods and services. For companies engaged in services, satisfying customer needs means that the company must provide more and more quality services (service quality) to customers. In the results of the preliminary study by taking a sample of 10 respondents. Of the 10 respondents who were given questions, there were 2 respondents who were dissatisfied with the service in the customer service department, namely in terms of the physical appearance of the hospital and equipment and in terms of security guarantees for patients.

**Objective:** To determine the effect of customer service quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) on Outpatient care Satisfaction at RS Nur Hidayah Yogyakarta in 2022

**Methods:** The design of this study is the research used in this study using quantitative methods with data collection using a cross sectional design. Sampling was done by purposive sampling method. The sample size was determined using the Slovin formula and 100 samples were obtained from a total population of 3839 outpatients at Nur Hidayah Hospital Yogyakarta. The instrument used is a questionnaire and the data analysis used is bivariate with Kendall's tau test and multivariate with ordinal regression test.

**Results:** Based on the results of the research conducted, there is an influence between Reliability ( $p = 0.000$ ), Responsiveness ( $p = 0.000$ ), Assurance ( $p = 0.000$ ), Empathy ( $p = 0.000$ ), Tangible ( $0.000$ ) on Outpatient care satisfaction at Nur Hidayah Hospital Yogyakarta.  $p\text{-sig} < 0.05$ . In this study, it was also found that the most dominant influence was on Reliability with  $p\text{-value } 0.038 < 0.05$  through ordinal regression test. and there is a significant influence between the quality of customer service on patient satisfaction through the F test which obtained a significance result of  $0.000 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** There is an Influence of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) of Customer Service on Outpatient Care Satisfaction at Nur Hidayah Hospital Yogyakarta.

### INTRODUCTION

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dengan pelayanan yang baik maka kepuasan pasien juga akan berdampak positif bagi Rumah Sakit. Menurut Trisnayanti et al., (2020)

Menurut Kadir (2013). Kualitas Jasa adalah sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan diterima konsumen dari pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja pelayanan yang diperolehnya. Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien adalah pelayanan yang diterima atau diperoleh sesuai dengan yang diharapkannya terhadap aspek atau dimensi – dimensi pelayanan yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Menurut Kadir (2013). Kualitas Jasa adalah sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan diterima konsumen dari pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja pelayanan yang diperolehnya. Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien adalah pelayanan yang diterima atau diperoleh sesuai dengan yang diharapkannya terhadap aspek atau dimensi – dimensi pelayanan

yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Menurut kasmir (2011:225) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Keberadaan customer service Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta menjadi sangat penting karena diharapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, menampung setiap pertanyaan, perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (Service Quality)

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, customer service Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta harus memperhatikan kualitas pelayanan customer service yang diberikan kepada pasien rawat jalan sehingga kebutuhan pasien rawat jalan dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya. Semakin baik kualitas pelayanannya customer service semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap pelayanan customer service yang akan berdampak pada Rumah sakit .

Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Periode bulan April s/d November 2021 Jumlah kunjungan terbanyak terdapat pada bulan November sebanyak 6714 dan jumlah kunjungan terendah pada bulan Juli sebanyak 2623 orang dan rata-rata

jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan dari periode April sampai November sebanyak 3839 orang .

Berdasarkan hasil Studi Pendahuluan yang telah dilakukan kepada 10 responden yang melakukan rawat jalan di RS Nur Hidayah Yogyakarta Jum'at 09 Desember 2021 dengan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan customer service dengan menanyakan terkait 5 dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepercayaan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) dari 10 Responden yang di berikan pertanyaan terdapat 2 responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di bagian *customer service*. Berdasarkan Studi Pendahuluan dan atas. Latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan *customer service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Nur Hidayah Yogyakarta”.

## METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan desain *cross sectional*/potong lintang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*.

## RESULTS

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Univariat

- a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	30	30
Perempuan	70	70
Total	100	100

Berdasarkan tabel 1. karakteristik responden berdasarkan hasil di atas bahwa jenis kelamin jumlah responden terbanyak adalah perempuan dengan frekuensi 70 (70,0%), sedangkan responden dengan jumlah terkecil adalah responden laki-laki yaitu dengan frekuensi 30 (30,0%).

- b. Karakteristik berdasarkan Usia

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
15-25	17	17
26-35	36	36
36-50	47	47

Berdasarkan tabel 2. karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan terbanyak adalah dengan rentang usia 26-35 yaitu 36%.

- c. Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir responden

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	1
SD	8	8
SMP	19	19
SMA	43	43
Sarjana	29	29
Total	100	100

Berdasarkan tabel 3. karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu dengan frekuensi 43 (43%), sedangkan jumlah terkecil adalah responden yang tidak bersekolah sebanyak 1 (1%)

- d. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja	10	10
Pedagang	10	10
PNS	8	8
Pensiunan	3	3
Petani	11	11
Buruh	21	21
Wiraswasta	13	13
Ibu Rumah Tangga	24	24
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pekerjaan sebagai Ibu rumah tangga dengan frekuensi 24 (24%), sedangkan jumlah terkecil adalah responden pekerjaannya sebagai Pensiunan dengan frekuensi 3 (3%).

- e. Karakteristik berdasarkan Penghasilan perbulan

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Penghasilan perbulan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Penghasilan perbulan	Frekuensi	Persentase (%)
<800.000	31	31
800.000-2.500.000	53	53
>2.500.000	16	16
Total	100	100

Berdasarkan tabel 5. karakteristik responden berdasarkan penghasilan dapat diketahui bahwa jumlah penghasilan responden dengan penghasilan rentang 800.000-2.500.000 sebanyak 53 (53%).

- f. Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	4	4
Cukup	18	18
Baik	78	78
Total	100	100

Berdasarkan tabel 6. keandalan (*reliability*) dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan *reliability* kategori baik yaitu 78 (78%).

g. Ketanggapan (*Responsiveness*)**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	4	4
Cukup	19	19
Baik	77	77
Total	100	100

Berdasarkan tabel 7. Ketanggapan (*Responsiveness*) dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan *Responsiveness* kategori baik yaitu 77 (77%).

h. Jaminan (*Assurance*)**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	5	5
Cukup	13	13
Baik	82	82
Total	100	100

Berdasarkan tabel 8. Jaminan (*Assurance*) dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan *Assurance* kategori baik yaitu 82 (82%).

i. Kepedulian (*Emphaty*)**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepedulian (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	2	2
Cukup	25	25
Baik	73	73
Total	100	100

Berdasarkan tabel 9. Kepedulian (*Emphaty*) dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan *Emphaty* kategori baik yaitu 73 (73%).

j. Bukti Fisik (*Tangible*)**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	2	2
Cukup	26	26
Baik	72	72
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai tingkat Bukti Fisik (*Tangible*) dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan *Tangible* kategori baik yaitu 72 (72%).

## k. Kepuasan

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	2	2
Cukup	24	24
Baik	74	74
Total	100	100

Berdasarkan tabel 11. tingkat Kepuasan dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan Kepuasan kategori baik yaitu 74 (74%).

## 2. Analisis Bivariat

- a. Berikut ini hasil *statistic korelasi kendall's tau* antar variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien

**Tabel 12. Uji *Kendall's tau* antara Keandalan (*Reliability*) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Kendall's tau	Reliability	Kepuasan
Reliability	Correlation Coefficient	1	0.624**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kepuasan	Correlation Coefficient	0.624**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100

Berdasarkan tabel 12 hasil dari uji *kendall's tau* antara variable X1 ( Keandalan) dengan varibel Y ( Kepuasan) dihasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Ada hubungan yang sangat positif antara variable X1 dan Y.

- b. Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) Customer Service Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Yogyakarta.

Berikut ini hasil *statistic korelasi kendall's tau* antar variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 13. Uji *Kendall's tau* antara Ketanggapan (*Responsiveness*) Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Kendall's tau	Responsiveness	Kepuasan
Reliability	Correlation Coefficient	1	0.401**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kepuasan	Correlation Coefficient	0.401**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100

Berdasarkan tabel 13. hasil dari uji *kendall's tau* antara variable X2 ( Ketanggapan) dengan varibel Y ( Kepuasan) dihasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X2 dan Y. Ada hubungan yang sangat positif antara variable X2 dan Y.

- c. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Customer Service Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Yogyakarta.

Berikut ini hasil *statistic korelasi kendall's tau* antar variable Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 14. Uji *Kendall's tau* antara Jaminan (*Assurance*) Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Kendall's tau	Asurance	Kepuasan
Asurance	Correlation Coefficient	1	0.607**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kepuasan	Correlation Coefficient	0.607**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100

Berdasarkan tabel 14 hasil dari *uji kendall's tau* antara variable X3 ( Jaminan) dengan variabel Y ( Kepuasan) dihasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X3 dan Y. Ada pengaruh dari Jaminan *Customer Service* dengan kepuasan pasien Rawat Jalan.

- d. Pengaruh Kepedulian (*Emphaty*) *Customer Service* Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Yogyakarta.

Berikut ini hasil *statistic korelacion kendall's tau* antar variable Kepedulian (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien

**Tabel 15. Uji Kendall's tau antara Kepedulian (*Emphaty*) *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Kendall's tau	Empaty	Kepuasan
Empaty	Correlation Coefficient	1	0.534**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kepuasan	Correlation Coefficient	0.534**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100

Berdasarkan tabel 15 hasil dari *uji kendall's tau* antara variable X4 (Kepedulian) dengan variabel Y (Kepuasan) dihasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X4 dan Y. Ada hubungan yang sangat positif antara variable X4 dan Y.

- e. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) *Customer Service* Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Yogyakarta.

Berikut ini hasil *statistic korelacion kendall's tau* antar variable Bukti Fisik (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 16. Uji Kendall's tau antara Bukti Fisik (*Tangible*) *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Kendall's tau	Tangibel	Kepuasan
Tangibel	Correlation Coefficient	1	0.565**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kepuasan	Correlation Coefficient	0.565**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100

Berdasarkan tabel 16 hasil dari *uji kendall's tau* antara variable X5 (Bukti Fisik) dengan variabel Y (

Kepuasan) pada table 4.21 dihasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X5 dan Y. Ada hubungan yang sangat positif antara variable X5 dan Y.

### 3. Analisis Multivariat

- a. Hasil Uji Regresi Ordinal

**Tabel 17. Hasil Uji Regresi Ordinal X1, X2, X3, X4 dan X5 Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Parameter Estimates	Estimate	Sig.
Threshold	Kepuasan [y = 1]	-24.369	0.79
	Kepuasan [y = 2]	-5.258	0
	Kehandalan (Reliability)	-4.133	0.04
Location	Ketanggapan (Responsiveness)	2.296	0.49
	Jaminan (Assurance)	2.072	0.36
	Kepedulian (Emphaty)	-36.279	0.92
	Bukti Fisik (Tangible)	-2.285	0.06

Berdasarkan tabel 17. *Parameter Estimate* terlihat bahwa variabel bebas yang signifikan mempengaruhi Kepuasan pasien Rawat Jalan di RS Nur Hidayah Yogyakarta dengan tingkat kepercayaan 95% adalah = Kehandalan (*Reliability*) *Customer Service*. Karena memiliki nilai p-value  $0.038 < \alpha = 0, 05$ .

- b. Hasil Uji F

**Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier X1, X2, X3, X4 dan X5 Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.292	5	3.258	38.931	0.000 <sup>p</sup>
	Residual	7.868	94	0.084		
	Total	24.16	99			

Berdasarkan tabel 18 dapat dilihat bahwa nilai pengaruh secara bersama-sama atau stimulant variabel *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* dan kepuasan pasien di tunjukan dengan nilai F sebesar 38.931 dan signifikasi sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian dapat diartikan bahwa *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* berpengaruh signifikan bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

## DISCUSSION

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* (kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Menurut Parasuraman et al., (1988) dalam Tjiptono (2014) terdapat 5 faktor yang menentukan kualitas jasa atau pelayanan yaitu : Realibilitas (*Realibility*). Kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (*Responsiveness*). Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (*Assurance*). Mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati (*Empathy*). Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para

pelanggan, dan Bukti Fisik (*Tangible*). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

1. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Nur Hidayah pada pasien rawat jalan. Di dapatkan hasil adanya pengaruh antara variabel Keandalan (X1) terhadap Kepuasan pasien (Y) yang di buktikan lewat uji *Kendall's tau*, pada Tabel 4.13 di hasilkan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ , yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan anantara variabel Keandalan (X1) terhadap Kepuasan pasien (Y) dan membuktikan bahwa uji hipotesis yang di ajukan di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya , salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Elisabet Tambunan, 2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, dengan nilai signifikasi nilai signifikasinya  $\rho = 0,088 < 0,10$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Variable Keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

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

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nuryanti and Djauhari, 2017) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis secara parsial dengan uji t pada keandalan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSUD Kabupaten Karanganyar diperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel ( $4,790 > 1,975$ ) dan p-value yaitu ( $0,000 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten. Dengan ini membuktikan bahwa apabila ada peningkatan aspek keandalan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ginting et al., 2018) dengan hasil uji statistic analisis bivariat untuk variabel reliability, diperoleh nilai p value =  $0,000$  (p value  $< \alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel reliability terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

2. Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Nur Hidayah pada pasien rawat jalan. Di dapatkan hasil adanya pengaruh antara variabel Ketanggapan (X2) terhadap Kepuasan pasien (Y) yang di buktikan lewat uji *Kendall's tau*, pada Tabel 4.15 di hasilkan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ , yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan anantara variabel Ketanggapan (X2) terhadap Kepuasan pasien (Y) dan membuktikan bahwa uji hipotesis yang di ajukan di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya , salah satunya adalah penelitian yang dilakukan

oleh (Elisabet Tambunan, 2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Variabel Daya Tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung ( $3,621 > t$  table ( $1,290$ ) dan nilai signifikasinya  $0,000 < 0,10$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$ . Hasil ini menunjukkan bahwa Variable Ketanggapan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

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

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nuryanti and Djauhari, 2017) dengan hasil penelitian uji hipotesis secara parsial dengan uji t pada ketanggapan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSUD Kabupaten Karanganyar diperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel ( $5,443 > 1,975$ ) dan p-value yaitu ( $0,000 < 0,05$ ), berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini sejalan dengan (Ginting et al., 2018) dengan hasil uji statistik analisis bivariat untuk variabel *responsiveness*, diperoleh nilai p value =  $0,000$  (p value  $< \alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka  $H_1$  diterima sehingga ada hubungan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

3. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Nur Hidayah pada pasien rawat jalan. Di dapatkan hasil adanya pengaruh antara variabel Jaminan (X3) terhadap Kepuasan pasien (Y) yang di buktikan lewat uji *Kendall's tau*, pada Tabel 4.17 di hasilkan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ , yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan anantara variabel Jaminan (X3) terhadap Kepuasan pasien (Y) dan membuktikan bahwa uji hipotesis yang di ajukan di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya , salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Elisabet Tambunan, 2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa variabel jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung ( $1,793 > t$  table yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ( $1,290$ ) dan nilai signifikasinya  $0,070 < 0,10$ . Hasil ini menunjukkan bahwa Variable Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Menurut Ginting et al., 2018. *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ginting et al., 2018) dengan hasil uji Berdasarkan hasil uji statistic analisis bivariat untuk variabel assurance, diperoleh nilai p value = 0,000 ( $p < \alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka H1 diterima sehingga ada hubungan antara variabel assurance terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tores, 2015) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin untuk Assurance nilai Sig t 0,463 > 0,05. Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh signifikan Assurance secara parsial terhadap kepuasan pasien ini berarti Assurance memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien.

4. Hasil Pengaruh Kepedulian (Empathy) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Nur Hidayah pada pasien rawat jalan. Di dapatkan hasil adanya pengaruh antara variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan pasien (Y) yang di buktikan lewat uji Kendall's tau, pada Tabel 4.19 di hasilkan nilai sigbifikansi sebesar 0.000 < 0,05, yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Kepedulian (X4) terhadap Kepuasan pasien (Y) dan membuktikan bahwa uji hipotesis yang di ajukan di terima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ginting et al., 2018) yang meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Royal Prima Medan Tahun 2018, Berdasarkan hasil uji statistic analisis bivariat untuk variabel empathy, diperoleh nilai p value = 0,000 ( $p < \alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka H1 diterima sehingga ada hubungan antara variabel empathy terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuryanti and Djauhari, 2017) yang meneliti tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD kabupaten Karanganyar berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dengan uji t pada empati (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSUD Kabupaten Karanganyar diperoleh nilai t hitung > t tabel (4,392 > 1,975) dan p-value yaitu (0,000 < 0,05), berarti Ho ditolak dan Ha diterima artinya empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tores, 2015) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin untuk empathy nilai Sig. t 0,532 > 0,05. Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh signifikan empathy secara parsial terhadap kepuasan pasien ini berarti empathy memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien.

5. Hasil Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Customer Service terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Nur Hidayah pada pasien rawat jalan. Di dapatkan hasil

adanya pengaruh antara variabel Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan pasien (Y) yang di buktikan lewat uji Kendall's tau, pada Tabel 4.21 di hasilkan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0,05, yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan pasien (Y) dan membuktikan bahwa uji hipotesis yang di ajukan di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Elisabet Tambunan, 2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Jasa Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Variable Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai dari t hitung (6,892) > t table (1,290) dan nilai signifikasinya 0.000 < 0,10 yang berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Variable Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ginting et al., 2018) yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Royal Prima Medan Tahun 2018, dengan hasil uji statistic analisis bivariat untuk variabel tangibles, diperoleh nilai p value = 0,000 ( $p < \alpha$ )  $\alpha=0,05$ , maka H1 diterima sehingga ada hubungan antara variabel tangibles terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tores, 2015) yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin untuk tangibles nilai Sig t 0,532 > 0,05. Hal tersebut berarti tidak ada pengaruh signifikan tangibles secara parsial terhadap kepuasan pasien ini berarti tangibles memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien.

6. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil menggunakan Uji Regresi Ordinal diketahui bahwa variabel yang sangat mempengaruhi adalah variabel Keandalan (Reliability) yang signifikan mempengaruhi Kepuasan pasien Rawat Jalan di RS Nur Hidayah Yogyakarta dengan tingkat kepercayaan 95% dengan nilai p-value 0.038 <  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Keandalan mempunyai pengaruh paling dominan (lebih besar) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Hastuti et al., 2017) yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit umum daerah Yogyakarta dengan hasil penelitian di RSUD di DIY diketahui bahwa urutan kekuatan hubungan yang terbesar ke yang paling terkecil (analisis multivariate) menunjukkan bahwa: empathy merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa empathy yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkatkan ketidak kepuasan pasien, kemudian di ikuti variable Responsiveness, tangibility, reliability dan assurance.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Doloksaribu et al., 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sei. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19, diketahui dari hasil (analisis *multivariate*) menunjukkan bahwa: *emphaty* merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa *emphaty* yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkatkan ketidakpuasan pasien, kemudian di ikuti variable *Responsiviness tangibility*, *reliability* dan *assurance*.

7. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. Berdasarkan hasil menggunakan Uji F bahwa nilai pengaruh secara bersama-sama atau stimulant variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dan kepuasan pasien di tunjukan dengan nilai F sebesar 38.931 dan signifikasi sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian dapat diartikan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh signifikan bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Trisnayanti et al., 2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Diketahui dari hasil uji F bahwa nilai F hitung = 100.286 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil < 0,05 maka variabel kualitas pelayanan (X) kuat pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan demikian dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak karena nilai Sig. lebih kecil dari 0,05.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Elisabet Tambunan, 2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Diketahui dari hasil uji F atau Uji simultan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai Fhitung adalah sebesar 24,131 signifikansinya  $0,000 < 0,10$  yang menunjukkan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan (Y).

## CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan dan pembahasan seperti yang sudah di paparkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) *customer service* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.
2. Ada pengaruh Ketanggapan *customer service* (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta
3. Ada pengaruh jaminan (*assurance*) *customer service* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta
4. Ada pengaruh Kepedulian (*emphaty*) *customer service* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta
5. Ada pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) *customer service* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

6. Ada pengaruh faktor dominan Kehandalan (*reliability*) *customer service* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta
7. Ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta

## REFERENCES

- Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sei. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19*. 5, 1045–1054.
- Elisabet Tambunan, E. M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan', *Jurnal Mutiara Manajemen*, 3(1), pp. 243–251.
- Hidayat, A. (2016) Penjelasan Tentang Analisis Multivariat Dan Jenisnya, [www.statistikian.com](http://www.statistikian.com).  
<https://www.statistikian.com/2016/11/analisis-multivariat.html>. (Accessed: 14 December 2021).
- Hidayat, A. (2017) Penjelasan Regresi Ordinal Secara Lengkap, [www.statistikian.com](http://www.statistikian.com).  
<https://www.statistikian.com/2017/05/penjelasan-regresi-ordinal-lengkap.html>. (Accessed: 14 December 2021).
- Hidayat, A. (2012) Perbedaan Cross Sectional, Case Control Dan Cohort, [www.statistikian.com](http://www.statistikian.com).  
<https://www.statistikian.com/2012/08/perbedaan-cross-sectional-case-control-cohort.html> (Accessed: 15 December 2021).
- Hastuti, S. K. W. et al. (2017) "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta,"
- Kadir, A. R. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Servis*. Jakarta: Rajawali Pers 2011, p. 179-180
- Notoatmojo, Soekidjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo. (2018). *Metode penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nuryanti, T. dan Djauhari, S. (2017) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Karanganyar,"
- Trisnayanti, T., Hakim, L. and Tahir, N. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar', *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), pp. 455–468.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2012) *pemasaran strategik* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tores, R. (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin," *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), hal. 116–128. Tersedia pada: [https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen/article/view/308](https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/308).
- Woro, Utari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harha, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan *jurnal NeO-Bis*