
**Analisis Service Quality Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien
Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu**

Hartati Dyah Wahyuningsih
Universitas Dharma AUB Surakarta
Email : hartati.dyah@stmik-aub.ac.id

Abstrack

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui, menguji secara empiris dan menganalisis *tangible, reliability, responsiveness, assesmens* dan *empathy* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu.

Tehnik analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi bergerak uji instrumen, uji linieritas dan uji hipotesis yang meliputi uji regresi, berganda, uji parsial (uji t) uji koefisiensi regresi (uji f) dan analisa koefisien determinasi (R^2) dengan pengumpulan data dengan koesioner dan sampel yang digunakan 80 pasien rawat inap di Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu.

Hasil uji menunjukkan *tangible, reliability, responsiveness*, dan kepuasan hipotesisnya terbuat karena signifikansi uji lebih baik dan 0,05, sedangkan *assosience* dan *empathy* tidak terbukti hipotesis karena keduanya terkait signifikansi lebih baik dari 0,05.

Hasil koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebuah 81,4% yang berarti variabelitas variabel depende yang dapat dijelaskan oleh variabilitas oriental independent sebesar 8,14%.

Kata Kunci : Service Quality, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

Abstract

This research aimed to assess and empirically test the patients' satisfaction and loyalty at Pratama Medistra Clinic, Kranggean, Ngeblak, Tawangmangu. The determinant variables were tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This research used analytical techniques such as moving regression test, linearity test, and hypothesis testing, which included the regression tests, multiple and partial tests (t-test), regression coefficient test (f test), and analysis of the determination coefficient (R^2). The data was collected using questionnaires with 80 in-patients as samples.

The final result shows that three hypotheses (tangibility, reliability, and responsiveness) were valid, with the test significance at 0.05. Meanwhile, the two other hypotheses (assurance and empathy) were invalid, with a test significance higher than 0.05. The coefficient of determination test (R^2) was 81.4%, which means the variability of the dependent variable corresponded to the value of the independent oriental variability at 8.14%.

Key words : Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada masyarakat saat ini harus menjadi prioritas utama bagi pemerintah adalah tentang kesehatan duniawi pelayanan kesehatan merupakan salah satu prioritas pembangunan dalam pelaksanaan. Hal ini penting karena di Indonesia kesehatan merupakan suatu persoalan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk itu di harapkan di Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu untuk melaksanakannya.

Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu sebagai pemberi pelayanan dibidang kesehatan yang mengetahui dengan jelas kebutuhan pelanggan atau pasien rawat jalan. Bagi masyarakat yang dibutuhkan adalah pelayanan yang cepat dan ringan sisi pembiayannya. Pada dasarnya yang mempengaruhi pasien terhadap layanan menurut Parasurahman et all adalah dalam (Rangkuti 2013) ciri-ciri kualitas pelayanan lima dimensi yaitu: 1) *reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan rumah sakit secara cepat dan diandalkan 2) *resposisi* (cepat tanggap) untuk memberikan dan memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, 3) *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemandirian dan kesopanan karyawan serta sifat dipercaya dimiliki karyawan, 4) *emphaty* (perilaku) untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pasien, 5) *Tangible* (kasat mata) untuk mengukur penampilan fisik, sarana prasarana.

Bagi Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu sebagai penyedia jasa kesehatan kualitas pelayanan adalah hal utama sebagai penjamin kepuasan terhadap pasien. Dimana

kepuasan merupakan unsur utama untuk mempertahankan pasien agar tetap loyal terhadap jasa yang disukai, juga perlu peningkatan sumber daya manusia sebagai faktor untuk dalam keberhasilan program dengan cara mengikutsertakan karyawan pelatihan kursus pendidikan formal dan pendidikan non formal sehingga dapat terampil dan ahli memberikan kepada pasien. Sehingga dengan adanya kepuasan pasien maka pasien diharapkan loyal. Berdasarkan hal tersebut penelitian diberikan judul “Analisis Service Quality Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel intervening di Klinik Pratama Medistra Kranggean Ngeblak Tawangmangu”.

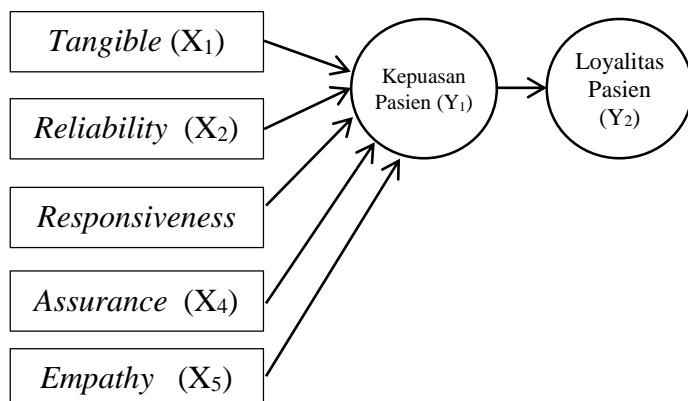
TINJAUAN PUSTAKA

1. **Loyalitas**
Lovelock dan Wright (2013:133) menyatakan kesetiaan dan pengabdian individu terhadap perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu tertentu. Dimana loyalitas individu terhadap suatu produk akan berlanjut jika pelanggan merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik/berkualitas dan sebaiknya pasien merasa kecewa.
2. **Kepuasan**
Kotler (2000:46) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya.
3. **Tangible**
Lovelock dalam (Rangkuti 2013) adalah penampilan fasilitas fisik peralatan personal dan alat-alat.
4. **Reliability**
Lovelock dalam (Rangkuti 2013) adalah kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
5. **Responsiveness**
Lovelock dalam (Rangkuti 2013) adalah kemampuan karyawan membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan konsumen.
6. **Assurance**
Lovelock dalam (Rangkuti 2013) adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan percaya diri.
7. **Emphaty**
Lovelock dalam (Rangkuti 2013) adalah karyawan harus memberikan perhatian cara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen

Penelitian yang didukung oleh penelitian Agustono (2016) jurnal explanasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan Emphaty*) terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit ST. Elisabeth Semarang. Hasil penelitian menunjukkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan hasil ini didukung dengan R^2 sebesar 76,5%.

Penelitian Harjono (2018) melakukan penelitian yang berjudul analisis kepuasan peserta askekin pada puskesmas Delanggi hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent yang terdiri: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan peserta askekin. Hasil ini didukung dengan nilai R^2 sebesar 53,4%

KERANGKA BERPIKIR



(Sumber: Pasuraman 2012)

HIPOTESIS

Hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu
3. Ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu
4. Ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu
5. Ada pengaruh yang signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu
6. Ada pengaruh yang signifikan antara *tangible*, reliabilitas, *responsiveness*, *asurance* dan *empathy* terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu bulan Januari 2023:

1. Jenis data primer: pasien
2. Metode dan teknik pengumpulan data. Koesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel diambil populasi yang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu Data diambil bulan Januari 2023 sebanyak 80 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu. Sampel adalah sebagian data jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:73). Sampel penelitian ini adalah berdasarkan pada metode sensus maka sampel diambil sejumlah 80 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Medistra Kranggan Ngeblak Tawangmangu

TEKNIK ANALISIS DATA

1. Pengujian instrumen menggunakan a) uji validitas b) uji reliabilitas dan uji linieritas
2. Pengujian asumsi klinik menggunakan a) uji normalitas b) uji multikolinieritis, c) uji heteroskedasitas dan d) uji autokorelasi
3. Pengetahuan hipotesis
 - a) Analisis regresi berganda
 - b) Uji statistik
 - c) Uji F
 - d) Uji determinasi (uji R^2)

HASIL ANALISIS

1. Uji Instrumen Penelitian
 - a. Uji validitas item pertanyaan variabel tangible

Tabel 1. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Tangible* (X_i)

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X1_1	0,261	0,217	Valid
X1_2	0,251	0,217	Valid
X1_3	0,542	0,217	Valid
X1_4	0,759	0,217	Valid

X1_5	0,278	0,217	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: Data yang diolah 2023

- b. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel *Reliability* (X2)

Tabel 2. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Reliability*

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X2_1	0,637	0,217	Valid
X2_2	0,818	0,217	Valid
X2_3	0,594	0,217	Valid
X2_4	0,910	0,217	Valid
X2_5	0,379	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

- c. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel *responsiveness* (X3)

Tabel 3. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Responsiveness*

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X3_1	0,737	0,217	Valid
X3_2	0,631	0,217	Valid
X3_3	0,659	0,217	Valid
X3_4	0,680	0,217	Valid
X3_5	0,702	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

- d. Uji validitas: item pertanyaan untuk variabel *Assurance* (X4)

Tabel 4. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Assurance*

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X4_1	0,243	0,217	Valid
X4_2	0,567	0,217	Valid
X4_3	0,489	0,217	Valid
X4_4	0,585	0,217	Valid
X4_5	0,416	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

- e. Uji validitas item pertanyaan untuk variabel *Emphaty* (X5)

Tabel 5. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Emphaty*

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X5_1	0,743	0,217	Valid
X5_2	0,804	0,217	Valid
X5_3	0,801	0,217	Valid
X5_4	0,863	0,217	Valid
X5_5	0,769	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

- f. Validitas item pertanyaan untuk variabel kepuasan (Y_1)

Tabel 6. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Kepuasan*

Item pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
Xi_1	0,567	0,217	Valid
Xi_2	0,384	0,217	Valid
Xi_3	0,593	0,217	Valid
Xi_4	0,764	0,217	Valid
Xi_5	0,320	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

- g. Validitas item pertanyaan untuk variabel *Loyalitas* (Y_2)

Tabel 7. Korelasi item pertanyaan terhadap variabel *Loyalitas*

Item pertanyaan	r _{item}	r _{tabel}	Keterangan
Y_1	0,818	0,217	Valid
Y_2	0,762	0,217	Valid
Y_3	0,593	0,217	Valid
Y_4	0,764	0,217	Valid
Y_5	0,749	0,217	Valid

Sumber: Data yang diolah 2023

2. Pengujian Reliabilitas Data

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Tangible	0,655	Alpha	Reliabel
Reliability	0,846	Cronbach	Reliabel
Responsiveness	0,858	0,60	Reliabel
Assurance	0,697	maka	Reliabel
Emphaty	0,919	reliabel	Reliabel
Kepuasan	0,748		Reliabel
Loyalitas	0,891		Reliabel

Sumber: Data yang diolah 2023

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Tabel 9

One-sample kolmogorov-smimov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters a,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.92166092
Most extreme	Absolute	.078
Dirrerences	Positive	.078
	Negative	.039
Kolntogorov-smirnov Z		.695
Asymp.Sig (2-tailed)		.720

a. Test distribution is normal

b. Calculated from data

Sumber : data primer dolah, 2023

Hasil uji normalitas data dengan menggunakan *Kolmogorof smirnov* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai distribusi normal karena mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,720 > 0,05$

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 10. Uji multikolineritas

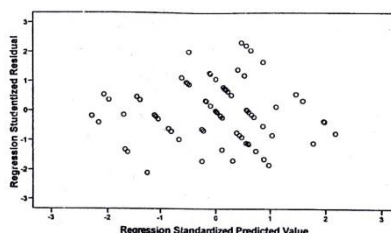
Variabel	VIF	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	1,108	Tidak ada multikolinearitas
<i>Reliability</i>	1,368	Tidak ada multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	1,177	Tidak ada multikolinearitas
<i>Assurance</i>	1,432	Tidak ada multikolinearitas
<i>Emphaty</i>	1,009	Tidak ada multikolinearitas

Sumber: Data yang diolah 2023

Hasil pengujian yang telah dilakukan seperti pada tabel 10 diatas menunjukkan bahwa angka Varian Inflation Factor dibawah 10. Oleh karena masing-masing angka VIF dibawah 10 maka disimpulkan tidak terdapat multikolineritas (Ghozali, 2009).

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar
 Uji heteroskedastisitas
 Scatterplot
 Dependent Variable Kepuasan



Sumber data primer diolah 2023

Dari grafik scatterplos di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak (random) baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4) Uji Autokorelasi

Tabel 11. Uji autokorelasi
 Model summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.878 ^a	.771	.755	.952	1.883

- a. Predictors: (Constant), *Emphaty*, *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*
- b. Dependent Variabel Kepuasan

Dari tabel di atas dapat dinilai Durbin-Watson sebesar 1.883 akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan derajat kepercayaan 5%, jumlah sampel 80 dan jumlah variabel bebas 5, maka di tabel Durbin – Watson akan didapat nilai d_L 1.507 dan d_U 1.772. Nilai DW 1.883 terletak di antara d_U dan $4-d_U$ atau $1.772 < 1.883 < 2.228$ maka diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

4. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan komputer program SPSS release 12 nampak sebagai berikut ini.

a. Model Regresi Linier Berganda 1

Tabel 12. Uji regresi

Model	Ustandardizes Coefficients		Standardized coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1. (Constant)	-4.427	2.484		-1.782	.079		
Tangible	.768	.064	.706	12.061	.000	.903	1.108
Reliability	.280	.060	.305	4.368	.000	.731	1.368
Responsiveness	.213	.058	.223	3.695	.000	.849	1.177
Assurance	-.038	.076	.033	-.495	.622	.698	1.432
Empathy	.022	.042	.030	.530	.598	.391	1.009

a. Dependent variable : kepuasan

b. Model Regresi Linier Berganda 2

Tabel 13
 Hasil uji regresi
 Coefficients^a

Model	Ustandardizes Coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
1. (Constant)	14.978	2.176		6.884	.000
Kepuasan	.251	.098	.277	2.548	.013

a. Dependent Variable Loyalitas

Sumber : data primer diolah 2023

Dari tabel 13 diatas dapat dirumuskan model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Persamaan regresi 1

$$X_i = -4,427 + 0,796 X_1 + 0,280 X_2 + 0,213 X_3 - 0,038 X_4 - 0,022 X_5 + e$$

(0,079) (0,000)** (0,000)** (0,000)** (0,622) (0,598)

Persamaan regresi 1

$$Y = 14,978 + 0,251 X_i + e$$

(0,013) ** (0,013)**

Keterangan:

a = -4,427, artinya apabila variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai nilai nol maka kepuasan pasien negatif.

$\beta_1 = 0,768$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 76,8% antara variabel *tangible* (X_1) terhadap kepuasan pasien

$\beta_2 = 0,280$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 28% antara variabel *reliability* (X_2) terhadap kepuasan pasien

$\beta_3 = 0,213$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 21,3% antara variabel *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan pasien

$\beta_4 = -0,028$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 2,8% antara variabel *assurance* (X_4) terhadap kepuasan pasien

$\beta_5 = -0,022$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 2,2% antara variabel *empathy* (X_5) terhadap kepuasan pasien

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,770.

Keterangan persamaan regresi 2

$a = 14,978$, artinya apabila variabel kepuasan mempunyai nilai nol maka loyalitas pasien negatif.

$\beta_1 = 0,251$, artinya bahwa terdapat pengaruh positif sebesar 25,1% antara kepuasan (X_1) terhadap kepuasan pasien

c. Uji Statistik t

Pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 14
 Nilai t tabung

Keterangan	t hitung	t tabel	Sig	Keputusan
Model I				
<i>Tangible</i>	12,061	1,99	0,000	Ho ditolak
<i>Reliability</i>	4,681	1,99	0,000	Ho ditolak
<i>Responsiveness</i>	3,695	1,99	0,000	Ho ditolak
<i>Assurance</i>	-0,495	1,99	0,622	Ho ditolak
<i>Empathy</i>	-0,530	1,99	0,598	Ho ditolak
Model 2				
Kepuasan	2,548	1,99	0,013	Ho ditolak

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel maka dapat dijelaskan hal-hal berikut:

a) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *tangible* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,061 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{hitung} sebesar 12,061 > t_{tabel} sebesar 1,99 dan taraf signifikansi 0,000 < 0,05 artinya variabel *tangible* mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari uji ini adalah hipotesis terbukti

b) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *reliability* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 4,681 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{hitung} sebesar 4,681 > t_{tabel} sebesar 1,99 dan taraf signifikansi 0,000 < 0,05 artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini Hipotesis terbukti.

c) Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *assurance* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar -0,495 dengan taraf signifikansi 0,622. Nilai t_{hitung} sebesar -0,495 < t_{tabel} sebesar 1,99 dan taraf signifikansi sebesar 0,622 > 0,05 artinya variabel *assurance* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini Hipotesis tidak terbukti.

d) Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel *empathy* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar -0,530 dengan taraf signifikansi 0,598. Nilai t_{hitung} sebesar $-0,530 < t_{tabel}$ sebesar 1,99 dan taraf signifikansi sebesar $0,598 > 0,05$ artinya variabel *empathy* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari pengujian ini Hipotesis penelitian terbukti.

- e) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien
 Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan untuk variabel kepuasan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,548 dengan taraf signifikansi 0,013. Nilai t_{hitung} sebesar $2,548 > t_{tabel}$ sebesar 1,99 dan taraf signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ artinya variabel kepuasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis terbukti.
- f) Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,768.

d. Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan atau bersama-sama antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian dalam penelitian yang dilakukan dengan bantuan komputer dengan program SPSS versi 12, dengan signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak 120 orang adalah:

Tabel 15
 Uji F (Anova)

Keterangan	Nilai F_{hitung}	Nilai F_{tabel}	Level signifikansi	Signifikansi
Model 1	49,816	2,31	0,05	0,000
Model 2	6,491	2,31	0,05	0,000

Sumber : data primer diolah 2023

Nilai F_{hitung} model 1 pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa keempat variabel yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan nilai F_{hitung} untuk model 1 dan model 2 sebesar 6,491 sebesar 105,168 $> F_{tabel}$ sebesar 2,31 dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya H_0 ditolak dan menerima H_a alternatif. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

- e. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 16
 Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,907	0,822	0,814	1,966

Sumber : data primer diolah 2023

Dari uji R^2 yang dilakukan diperoleh nilai sebesar 0.814 atau 81,4% yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen sebesar 81,4%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Persamaan Regresi

$$X_i = -4,427 + 0,768 - 0,080X_2 + 0,213X_3 - 0,022 X_5 + e$$

$$\text{Sig} = (0,079) (0,000)** (0,000) ** (0,622) (0,598)$$

Persamaan 2

$$Y = 14,978 + 0,215X_i + e$$

$$(0,013)** (0,013)**$$

2. Uji t

- a) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,022 < 0,05$
Hipotesis terbukti
- b) Pengaruh *reliabilitas* terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$
Hipotesis terbukti
- c) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$
Hipotesis terbukti
- d) Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,622 < 0,01$
Hipotesis terbukti
- e) Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,598 < 0,05$
Hipotesis terbukti
- f) Pengaruh kepuasan terhadap kepuasan pasien rawat jalan taraf signifikansi $0,013 < 0,05$
Hipotesis terbukti

3. Uji F

Hasil secara serampak (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara bersama-sama signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini didukung dengan nilai F_{hitung} untuk modul 1 dan 2 sebesar 6,491 dan 105,168 $> F_{tabel}$ sebesar 2,31 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan H_0 ditolak dan menerima H alternatif. Sehingga kepuasan pasien rawat jalan dan pengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

4. Koefisien Determinasi R^2

Dan uji R^2 yang dilakukan diperoleh nilai sebesar 0,814 atau 81,4% yang berarti variable dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen sebesar 81,4%.

REFERENSI

- Agustiono 2016, *Jurnal Eksplorasi Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang*.
- Amstrong, Gary & Philip Kotler 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid I Mindaro. Penerbit Palindo. Jakarta.
- Arikunto Suharsini 2014, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta Rineka Cipta.
- Ghazali, Iman (2009) *Applikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang Badan Penerbit: Undip Semarang
- Harjono (2018) *Hasil Penelitian Yang Berjudul Analisis Kepuasan Peserta Askekin di Puskesmas Delanggu*.
- Irawan 2010. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Alex Media Komputindo.
- Kolter (2008) *Marketing Manajemen, Analisis, Planing Implementations and Central*. Edisi 9 Pratic Holl USA.

Lovelock dan Wright (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia Penerbit Indeks Jakarta.

Lufiyoadi, Rambat 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Parasurahman Rangkuti (2002), *Mesuring costumer Satisfaction* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Cetakan Ketiga Alfabeta Bandung.

Sarwono. 2013. *Statistik*. Penerbit PT. Pustaka Binawa Prasendo Jakarta.

Sekaran 2010. *Research Methode For Bussiness a Skill Buildry* Approach Singapura. John Willy.

Sekaran, Uma (2000) *Research Methode For Business A Skill Building Appach*. Thrd Edition New York, John Willy.

Sugiyono. 2015. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta Bandung.

Suharyadi (2014) *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan*. Modern Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandri (2016), *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta Andi Offset.

Munijaya, Gede. 2011. *Manejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EG.

Widayu (2013), *Metode Penelitian Pemasaran*, Malang, UMM.