

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PASIE) PADA RUMAH SAKIT WAVA HUSADA KEPANJEN KABUPATEN MALANG

Vianesa Ninda Erliana¹
Rulirianto²

^{1,2} Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

¹vianesaninda29@gmail.com,

²ruli_riant@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada Rumah Sakit Wava Husada.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data penyebaran kuisioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien). (3) Kualitas pelayanan dan bukti fisik secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (pasien). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen (*adjusted R2*) adalah sebesar 68,3%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, dan Kepuasan Konsumen

Abstract

The aims of this study was to determine the effect of service quality and physical evidence on customer (patient) satisfaction at WavaHusada Hospital.

The research was a quantitative research. This research used questionnaire as the data collection technique. The sample consisted of 100 respondents which were selected by using purposive sampling technique. The data analysis techniques employed in this research were multiple linear regression, determination coefficient, and hypothesis test.

The result showed that: (1) Service quality had a significant positive effect on customer satisfaction. (2) Physical evidence had no significant effect on customer satisfaction. (3) Service quality and physical evidence had a significant effect on customer's satisfaction. The magnitude of influence of service quality and physical evidence on customer's satisfaction (adjusted R2) was 68,3%.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini banyak sekali perusahaan jasa yang ditawarkan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa yang ditawarkan pun juga berbagai macam jenisnya. Sebagai contoh ialah jasa pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu perusahaan yang memberikan jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Sebagai sebuah perusahaan jasa, rumah sakit memiliki banyak sekali faktor yang harus mereka perhatikan, tidak terkecuali Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang. Beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit Wava Husada diantaranya adalah kualitas pelayanan dan bukti fisik. Kedua faktor ini dapat dijadikan sebagai indikator dalam membentuk kepuasan konsumen (pasien) di Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Pada Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang."

1.2. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan dan bukti fisik secara simultan ikut berpengaruh terhadap kepuasan (pasien) di Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kajian Empiris

Adapun hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan bukti fisik dalam penelitian ini adalah a) Haromain dan Suprihadi, 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh sebesar 65,3% terhadap kepuasan pelanggan di Ahhas Z618. b) Passe, 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 9,3% terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Papua Cabang DIY. c) Malik, 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

physical evidence memberikan pengaruh sebesar 6,7% terhadap kepuasan konsumen di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Blitar.

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Kualitas

Seorang ahli berpendapat bahwa "Kualitas adalah penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap pelanggan." (Utami, 2010:291)

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Salah seorang ahli berpendapat bahwa "Kualitas pelayanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa." (Lovelock dalam Utami, 2010:291)

2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Lima dimensi kualitas jasa utama menurut Parasuraman, et al. dalam Tjiptono (2014:282) yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jamina (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*).

2.2.4. Bukti Fisik

Menurut Tjiptono (2014:43) *Physical evidence* atau bukti fisik adalah karakteristik intangible pada jasa yang menyebabkan pelanggan potensial tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsinya. Ini menyebabkan resiko yang dipersepsikan konsumen dalam keputusan pembelian semakin besar. Oleh sebab itu, salah satu unsure penting dalam bauran pemasaran upaya mengurangi tingkat resiko tersebut dengan jalan menawarkan *physical evidence* atau bukti fisik dari karakteristik jasa.

2.2.5. Pengertian Kepuasan Kosumen

Seorang ahli menggambarkannya sebagai berikut "Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya." (Mowen dan Minor, 2002 dalam Sudaryono, 2016:78)

2.2.6. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:203-204) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat diketahui melalui sistem keluhan dan saran, survey kepuasan konsumen, pembeli bayangan, dan analisis konsumen yang beralih.

2.3. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Tse dan Wilton dalam Haromain dan Suprihhadi (2016:5) diperoleh rumusan sebagai berikut: Kepuasan Pelanggan = $f(\text{expectations, perceived performance})$. Dari persamaan di atas, dapat diketahui ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan

merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas.

2.3.2. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Fadlilah (2016:17) *Physical evidence* atau bukti fisik merupakan elemen – elemen yang dapat mempengaruhi dalam pertukaran dari produk jasa. Bukti fisik menunjukkan kesempatan istimewa bagi perusahaan untuk mengirimkan pesan yang konsisten dan kuat berkenaan dengan upaya organisasi, segmen pasar yang dituju, dan karakteristik jasa.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan seorang konsumen. Kualitas pelayanan yang baik tentu akan memberikan kepuasan bagi konsumennya, dan juga sebaliknya. Bukti fisik suatu perusahaan juga ikut memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bukti fisik yang sesuai dengan harapan konsumen akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumennya.

3. Metodologi

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian kuantitatif peneliti melihat hubungan antara kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen.

3.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen Kabupaten Malang sebanyak 3.858 pasien.

3.3. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.4. Teknik Sampling

Dalam teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan tujuan).

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah: a) Kualitas Pelayanan (X1), menurut Parasuraman, et al. dalam Tjiptono (2014:282) indikator pertama adalah reliabilitas dengan item memberikan layanan yang akurat dan memberikan layanan yang tepat. Indikator kedua adalah daya tanggap dengan item membantu konsumen (pasien) yang kesulitan dan tanggap dalam melayani konsumen (pasien). Indikator ketiga adalah jaminan dengan item merasa aman saat melakukan pemeriksaan kesehatan dan petugas medis dan karyawan sopan dalam melayani. Indikator keempat adalah empati dengan item petugas medis dan karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan memberikan perhatian secara nyata. Indikator kelima adalah bukti fisik dengan item berpenampilan rapi dan perlengkapan medis yang memadai. b) Bukti fisik atau *physical evidence* (X2), menurut Lupiyoadi dan Hamdan (2011:71) indikator

pertama adalah bukti penting dengan item suasana ruang rawat inap yang nyaman, suasana ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas medis yang lengkap. Indikator kedua adalah bukti pendukung dengan item lokasi mudah diakses, area parkir yang nyaman dan aman, dan tersedianya fasilitas tambahan seperti area untuk ibu menyusui (pojok laktasi), ruang ibadah, dan kantin. c) Kepuasan konsumen (Y), menurut Tjiptono (2011:453-454) indikator pertama adalah kepuasan pelanggan keseluruhan dengan item puas dengan pelayanan dan dilayani secara spesifik. Indikator kedua adalah dimensi kepuasan pelanggan dengan item dilayani dengan cepat dan tepat, dan dilayani dengan fasilitas yang memadai. Indikator ketiga adalah konfirmasi harapan dengan item dilayani sesuai dengan yang diharapkan. Indikator keempat adalah menggunakan jasa kembali dengan item menggunakan jasa Rumah Sakit Wawa kembali. Indikator kelima adalah kesediaan untuk merekomendasi dengan item merekomendasi kepada orang lain.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

3.7. Metode Analisa

“Analisis linier berganda adalah suatu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara serentak.” (Sunyoto, 2014:104). Model persamaannya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

3.8. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji t, Uji F, dan Asumsi Klasik

3.8.1. Uji Validitas

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.” (Ghozali, 2013:52)

3.8.2. Uji Reliabilitas

Menurut Hikmat (2011: 90) Reliabilitas adalah sejauhmana temuan-temuan penelitian dapat direplikasikan. Jika penelitian dilakukan ulang, maka akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Dalam konteks penelitian kuantitatif, terutama terkait dengan benda-benda mati, reliabilitas dapat terpenuhi, tetapi ketika berbicara manusia dalam konteks kajian ilmu sosial yang yang mengkaji pikiran, sikap, dan perilakunya, konsep reliabilitas sulit untuk terpenuhi.

3.8.3. Uji t

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $t \text{ sig} \leq (\alpha = 0,05)$, berarti variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3.8.4. Uji F

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $F \text{ sig} \leq (\alpha = 0,05)$, berarti variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3.8.5. Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah

dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

“Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal.” (Ghozali, 2013:105)

3. Uji Heteroskedastisitas

“Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda Heteroskedastisitas.” (Ghozali, 2013:139)

4. Hasil Penelitian dan Bahasan

4.1. Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua item pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan (X1), bukti fisik (X2) dan kepuasan konsumen (Y) adalah valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh $> 0,60$, sehingga item-item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.3. Uji t

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05$. Variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $\text{sig} > 0,05$.

4.4. Uji F

Berdasarkan hasil uji F, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05$ maka kualitas pelayanan dan bukti fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di Rumah Sakit Wawa Husada.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, variabel kualitas pelayanan dan bukti fisik memiliki nilai *tolerance* 0,768 atau $> 0,10$ dan nilai VIF 1,303 atau < 10 . Maka, di antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik

menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka, model regresi ini terbebas dari heteroskedastisitas.

4.6. Bahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Wawa Husada, sedangkan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di Rumah Sakit Wawa Husada. Secara simultan kualitas pelayanan dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di Rumah Sakit Wawa Husada. Hal ini juga dapat diartikan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Wawa Husada Kabupaten Malang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan bukti fisik yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit tersebut.

5. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di RS Wawa Husada. Bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di RS Wawa Husada. Selain itu, kualitas pelayanan dan bukti fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) di RS Wawa Husada.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah disajikan, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut: a) Diharapkan Rumah Sakit Wawa Husada dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan bukti fisik atau sarana prasarana rumah sakit mereka agar dapat mempertahankan pasiennya. b) Diharapkan pula Rumah Sakit Wawa Husada dapat lebih mengenali faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien mereka, termasuk faktor kualitas pelayanan dan juga bukti fisik.

6. Daftar Rujukan

Fadlilah, Moh. Iqbal. 2016. Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Bali Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis*. (Online). (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=90050&val=4992&title=>. Diakses 13 Januari 2018)

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haromain, Imam, dan Heru Suprihadi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal dan Riset Manajemen*. (Online). ISSN:2461-0593 Vol.5 No. 5 (<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/1556/1515>. Diakses 13 Januari 2018)
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdan. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Malik, M. Wildan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Blitar*. 2017. Malang: Manajemen Pemasaran, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang. Diakses.
- Passe, Longginus. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*. (Online). (https://repository.usd.ac.id/6617/2/122214103_full.pdf. Diakses 13 Januari 2018)
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sunyoto, Danang. 2014. *Pratik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data*. Yogyakarta: CAPS (Center of academic Publishing Service)
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Utami, Christina Widhya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat