

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT INDRYA HUSADA PTPN 3
MEMBANG MUDA**

Muh Saleh Malawat

Fakultas Ekonomi Universitas Asahan, Jl. Latsitarda VII Kisaran – Asahan
Sumatera Utara

smalawat321@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi tidak terbatas dengan jumlah responden yang sesuai dengan kriteria pengambilan sampel sebanyak 57 responden, sedangkan alat uji yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan bantuan SPSS 17. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan antara dependen dengan variabel dependen adalah secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $(0,01) < (0,05)$ atau nilai $t_{hitung} 2.661 > 2.005$, variabel Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,043 < 0,05$ atau nilai $t_{hitung} 3.331 > 2.005$.

Secara simultan variabel kedua variabel dependen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikan $(0,000 < 0,05)$ atau nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (5,845 > 3,15)$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Masyarakat, sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat pada saat ini, mereka akan mempunyai keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut harus sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Penawaran keualitas pelayanan yang murah merupakan salah satu

strategi penetapan keualitas pelayanan perusahaan seperti di rumah sakit untuk mempertahankan kepuasan pasiennya.

Pada awalnya rumah sakit sebagai tempat pelayanan sosial yang tidak memikirkan keuntungan dan bersifat paternalistik (memandang pasien sebagai pelaku pasif), kemudian menjadi suatu pelayanan berorientasi pada bisnis, maksudnya ialah selain memberikan pelayanan yang komprehensif sesuai dengan tuntutan dan teknologi serta keinginan masyarakat, maka pelayanan di rumah sakit mulai memperhatikan keuntungan dengan memberikan pelayanan yang baik, efisiensi biaya dan memberikan kepuasan kepada pasien. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan juga harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas namun sesuai dengan manfaatnya.

Kualitas dan pelayanan yang baik harus dapat ditonjolkan oleh sebuah rumah sakit karena merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa. Menurut Beberapa produsen membangun sistem sendiri bagaimana cara

agar jasa yang diberikan dapat tepat waktu dan sampai kepada konsumen dengan melakukan berbagai usaha untuk memperlancar penyampaiannya dengan meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan melalui keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empaty*), berwujud (*tangibles*).

Objek penelitian yang akan diteliti adalah Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Ditengah persaingan rumah sakit yang cukup ketat di Aek Kenopan, Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda merupakan salah satu rumah sakit yang mempunyai visi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas namun dengan keualitas pelayanan yang terjangkau.

Salah satu strategi rumah sakit ini untuk menjaga kepuasan pasiennya sehingga dapat bersaing dengan rumah sakit di Kota Aek Kanopan seperti ruang tunggu pasien yang nyaman dan bersih, tempat parkir yang aman, kebersihan kamar rawat inap yang selalu terjaga dan tata letak ruangan rumah sakit yang memudahkan pasien untuk berobat. Selain itu, jenis pelayanan lain yang dimiliki oleh rumah sakit ini adalah pegawai administrasi rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, keandalan dokter dalam memberikan diagnosa penyakit, serta daya tanggap perawat yang baik dalam menyelesaikan segala keluhan pasien rumah sakit. Selain memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda juga menawarkan tarif kualitas pelayanan rawat inap yang murah namun bersaing.

Suatu bentuk penelitian yang dilakukan oleh rumah sakit ini terhadap kepuasan pasiennya yaitu dengan cara melakukan *survey* kepuasan pasien melalui wawancara dan penyebaran quisioner.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda yang berlokasi di Jl. Jenderal

Sudirman Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara. Penelitian ini berlangsung 3 bulan, yakni dari bulan Juni sampai Oktober 2014.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang menginap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Populasi ini termasuk jenis populasi ini termasuk jenis populasi terbatas karena pengguna jasa (pasien) yang datang jumlahnya berbeda setiap hari. Populasi tidak terbatas adalah suatu populasi yang mengalami proses secara terus menerus sehingga ukuran (jumlah populasi) menjadi tidak terbatas perubahan nilainya (Suharyadi dan Purwanto, 2004 : 323).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008 : 116). Teknik yang digunakan dalam menentukan individu sampel adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008 : 122). Adapun kriteria pasien yang dapat dijadikan sampel adalah :

- Pasien Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda yang pernah melakukan rawat inap.
- Berusia minimal 17 tahun, karena usia tersebut dianggap sebagai pasien dewasa yang dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda.
- Pasien rawat inap Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda yang sudah memasuki masa pemulihan dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Dengan rumus Slovin (Umar H, 2003:108) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidakmutlak karena kesalahan sampel yang masih ditolelir

$$n = \frac{N}{1 + Ne} = \frac{135}{1 + 135(0.1)^2}$$

$$= \frac{135}{2.35}$$

= 57.44 dibulatkan 57 orang

Berdasarkan uraian tersebut maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 57 pasien

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini termasuk dalam jenis asosiatif, yaitu penelitian yang menghubungkan dua variable atau lebih (Sugiyono, 2008 : 12). Dalam penelitian ini penulis ingin melihat pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan rawat inap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari responden dalam hal ini pasien rawat inap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Data primer ini diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan (*Questioner*) dan wawancara (*interview*) kepada responden di lokasi penelitian
2. Data sekunder yaitu data yang mendukung primer yang didapatkan dari buku-buku referensi, majalah, Internet serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik bahasan dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data antara lain :

1. Daftar pertanyaan (*Questionare*), yaitu data yang didapatkan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Dalam hal ini responden adalah pasien rawat inap atau keluarga dekat pasien yang menemani pasien selama masa opname di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda
2. Wawancara (*Interview*), yaitu data yang didapatkan melalui tanya jawab langsung dengan pasien rawat inap atau keluarga dekat pasien yang menemani pasien selama masa opname di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda
3. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan data dari buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

4.1 Sejarah Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda

Rumah Sakit Membang Muda berdiri pada tahun 1927, sebelumnya RS. Membang Muda dinamakan RS. Gabungan Membang Muda dan pada saat itu di Pimpin oleh orang Belanda, kemudian dilaksanakan pengambil alihan Pemerintah Belanda dengan Pemerintah Indonesia, maka terbentuklah Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda.

4.2 Karakteristik Responden

Adapun pembagian karakteristik responden adalah sebagai berikut :

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data-data pada kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti kepada 57 pasien, diperoleh data mengenai gambaran umum responden penelitian. Jumlah dan persentase gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	31	54%
Wanita	26	46%
Total	57	100%

Sumber : Data diolah Peneliti (2013)

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa dari 57 pasien yang menginap Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda, 54 % adalah pria dan selebihnya (46%) adalah wanita. Hal ini menunjukkan bahwa seorang pria memiliki aktifitas yang lebih banyak dibandingkan wanita. Dengan begitu, wajar kalau seorang pria banyak mengalami masalah kesehatan karena aktifitasnya yang padat.

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data pada kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti kepada 57 pasien, diperoleh data mengenai gambaran umum responden penelitian. Jumlah dan persentase gambaran umum responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-27 Tahun	21	37 %
28-38 Tahun	12	21 %
39-49 Tahun	9	16 %
50-60 Tahun	4	7 %
61-71 Tahun	7	12 %
72-82 Tahun	4	7 %
Total	57	100 %

Sumber : Data diolah Peneliti (2013)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa kebanyakan responden berada pada rentang usia 17-27 tahun yaitu sebesar 37% dari sebagai pasien yang paling banyak melakukan rawat inap di Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Orang oada usia remaja menjelang dewasa cenderung memiliki aktifitas yang padat namun kurang memperhatikan keseimbangan pola hidupnya. Dengan adanya pola hidup yang tidak seimbang tersebut akan berpengaruh terhadap kesehatan seseorang.

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data-data pada kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti kepada 57 pasien, diperoleh data mengenai gambaran umum responden penelitian. Jumlah dan persentase gambaran umum responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan	41	72%
Masyarakat	16	28 %
Total	57	100 %

Sumber : Data diolah Peneliti (2013)

Tabel 4.3 menunjukkan responden berdasarkan latar belakang pekerjaan responden. Responden yang menginap pada Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Kebanyakan responden berasal dari latar belakang karyawan, karena pihak Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda banyak menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan-perusahaan.

4.3 Distribusi Jawaban Responden

4.3.1. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)

No Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0	9	16	9	16	21	37	18	32	57	100
2	0	0	9	16	9	16	19	33	20	35	57	100
3	0	0	9	16	11	19	23	40	14	25	57	100
4	0	0	5	9	13	23	25	44	14	25	57	100

Sumber : Data Primer diolah Peneliti (2013)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa :

1. Dari pertanyaan pertama diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 9 responden (16%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (16%) kurang setuju, 21 responden (37%) menyatakan setuju, 18 responden (32%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan kedua diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 9 responden

- (16%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (16%) kurang setuju, 19 responden (33%) menyatakan setuju, 20 responden (35%) menyatakan sangat setuju.
3. Dari pertanyaan ketiga diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 9 responden (16%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (16%) kurang setuju, 23 responden (40%) menyatakan setuju, 14 responden (25%) menyatakan sangat setuju.
 4. Dari pertanyaan keempat diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 5 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 13 responden (23%) kurang setuju, 25 responden (44%) menyatakan setuju, 14 responden (25%) menyatakan sangat setuju.

4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas (X_2)

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas (X_2)

No Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	0	0	4	7	10	18	31	54	12	21	57	100
2.	0	0	3	5	14	25	32	56	8	14	57	100
3.	0	0	0	0	12	21	27	47	18	32	57	100
4.	0	0	2	4	17	30	27	47	11	19	57	100

Sumber : Data Primer diolah Peneliti (2013)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa :

1. Dari pertanyaan pertama diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 4 responden (7%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (18%) kurang setuju, 31 responden (54%) menyatakan setuju, 12 responden (21%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan kedua diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 3 responden

(5%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (25%) kurang setuju, 32 responden (56%) menyatakan setuju, 18 responden (14%) menyatakan sangat setuju.

3. Dari pertanyaan ketiga diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, tidak ada responden (0%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (21%) kurang setuju, 27 responden (47%) menyatakan setuju, 18 responden (32%) menyatakan sangat setuju.
4. Dari pertanyaan keempat diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 2 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (30%) kurang setuju, 27 responden (47%) menyatakan setuju, 11 responden (19%) menyatakan sangat setuju.

4.3.3. Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel Kepuasan pasien (Y)

Tabel 4.6
Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	11

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sumber : Data Primer diolah Peneliti (2013)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa :

1. Dari pertanyaan pertama diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 5 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (19%) kurang setuju, 28 responden (49%) menyatakan setuju, 13 responden (23%) menyatakan sangat setuju.
2. Dari pertanyaan kedua diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 5 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (26%) kurang setuju, 24 responden (42%) menyatakan setuju, 13 responden (23%) menyatakan sangat setuju.

- 3 Dari pertanyaan ketiga diperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju, 8 responden (14%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (26%) kurang setuju, 24 responden (42%) menyatakan setuju, 10 responden (18%) menyatakan sangat setuju.

4.3.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan akurasi dan konsistensi di dalam mengukur gejala yang sama. Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika r_{hitung} positif atau $> r_{tabel}$ maka pernyataan reliabel.
- Jika r_{hitung} negatif atau $< r_{tabel}$ maka pernyataan tidak reliabel.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

No Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0	5	9	11	19	28	49	13	23	57	100
2	0	0	5	9	15	26	24	42	13	23	57	100
3	0	0	8	14	15	26	24	42	10	18	57	100

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 15.0 (2013)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa $r_{alpha} > r_{tabel}$ (0,60). Suatu instrument pernyataan dikatakan *reliable* apabila memiliki *cronbach's alpha* $> 0,60$. Jika instrument pertanyaan $< 0,60$, maka instrument pertanyaan tersebut tidak baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan yang terdapat pada kuesioner adalah *reliable* dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

4.4. Hasil Uji Hipotensi dengan Metode Regresi Linier Berganda

4.4.1. Hasil Uji Regresi

Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan *SPSS 15.00 for windows* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang

terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan pasien rawat inap (Y). Model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 4.8. Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.536	1.704		2.661	.010
KUALITAS PELAYANAN	.412	.064	.660	4.436	.043
FASILITAS	.329	.087	.034	3.331	.032

Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2013)

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS akan ditunjukkan pada Tabel 4.8 berikut ini :

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 4.10 pada kolom kedua (unstandardized coefficients) bagian B pada baris pertama diperoleh model persamaan regresi linier bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4.536 + 0,412X_1 + 0,329X_2 + e$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 4.536 menyatakan bahwa apabila terdapat aplikasi keualitas pelayanan dan kualitas maka kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3Membang Muda adalah 4,536 %.

Koefisien regresi $X_1 = 0,412$ artinya apabila rumah sakit meningkatkan variabel kualitas pelayanan sebesar 1, maka rumah sakit akan dapat meningkatkan tambahan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3Membang Muda sebesar 0,412.

Koefisien regresi $X_2 = 0,329$ artinya apabila rumah sakit meningkatkan variabel fasilitas sebesar 1, maka rumah sakit akan dapat meningkatkan tambahan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3Membang Muda sebesar 0,329.

Tabel 4.19. Uji Serempak (Uji F) ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	35.511	2	17.756	5.845	.000 ^a
Residual	45.997	54	.852		
Total	81.509	56			

- a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
 b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Hasil Penelitian (2013)

Berdasarkan Tabel 4.10 memperlihatkan nilai F_{hitung} adalah 5.845 dengan tingkat signifikansi 0,000. sedangkan F_{tabel} 3.15. Oleh karena pada kedua perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5.845 > 3.15$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu (X_1 dan X_2) variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas secara bersama – sama dan signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda.

4.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikolinieritas, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Hasil pengolahan dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KUALITAS PELAYANAN	.999	1.001
FASILITAS	.999	1.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

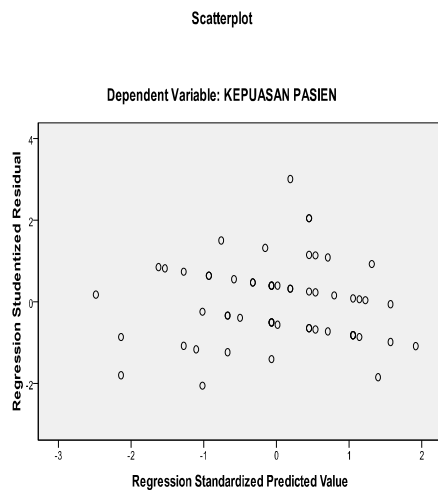
Sumber: Hasil Penelitian 2014 (Data Diolah)

Pedoman suatu model regresi yaitu bebas multikolinieritas adalah dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) > 5 maka variabel ada masalah multikolinieritas, dan jika $VIF < 5$ maka tidak terdapat masalah multikolinieritas. Jika Tolerance $< 0,1$ maka variabel ada masalah multikolinieritas, dan jika Tolerance $> 0,1$ maka variabel tidak terdapat masalah multikolinieritas. Pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai $VIF < 5$ dan Tolerance $> 0,1$ maka tidak ditemukan masalah multikolinieritas dalam penelitian ini.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambar dalam spesifikasi model regresi. Dengan kata lain, heteroskedastisitas terjadi jika residual tidak memiliki varians yang konstan. Pemeriksaan terhadap gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola diagram pencar yaitu grafik yang merupakan diagram pencar residual, yaitu selisih antara nilai Y prediksi dan Y observasi. Cara pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika diagram pencar yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas.
2. Jika diagram pencar yang ada tidak membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.



Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Penelitian 2014 (data diolah)

Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa diagram pencar tidak membentuk pola tertentu karena itu tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

KESIMPULAN

Adapun hal-hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini berdasarkan perhitungan regresi linier berganda, maka diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 4.536 + 0,412X_1 + 0,329X_2 + e$$

maksudnya apabila setiap kali ada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rumah sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda sebesar satu maka kepuasan pasien akan bertambah sebesar 0,412, dan apabila setiap kali perubahan fasilitas yang dilakukan Rumah sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda sebesar satu, maka kepuasan pasien akan bertambah sebesar 0,329. Hal ini dikarenakan nilai koefisien regresi bernilai positif dan sebaliknya apabila tidak terjadi perubahan pada kualitas pelayanan maka kepuasan pasien adalah sebesar 4.536.

Nilai t_{hitung} yang diperoleh variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4.452, dan variabel fasilitas sebesar 3.331

sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,661. Hal ini berarti pada variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $4.452 > 1,661$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien bahan galian tanah pada Rumah sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda. Sedangkan pada variabel kualitas $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $3,331 > 1,661$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Indrya Husada PTPN 3 Membang Muda.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,615 atau 61,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) memberikan kontribusi 61,5% untuk memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dan sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Nilai signifikan penelitian (sig) $< 0,05$ maka hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien, dimana besar pengaruhnya sebesar 61,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, Paham dan SyarizalHelmi Situmorang. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*. Medan. USU Press. 2008
- Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction*. PT. Alex Media Computindo. Jakarta: 2003
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid I*. PT. Index. Jakarta: 2007
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Tiga. Penerbit Erlangga. Jakarta. 2009
- Lamb, Charles W., Hair, Joseph F, dan Mc Daniel. *Pemasaran Buku I*. Salemba Empat. Jakarta: 2001

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta: 2001
- Nasution, M.N. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor: 2004
- Santoso, Sanggih. *Mengelolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo. 2002
- Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta: 2003
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung. 2008
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. PT. Salemba Empat. Jakarta: 2004
- Supramono dan Haryanto. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: 2003
- Sumarwan. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta: 2003
- Suryana. *Kewirausahaan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta: 2001
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing. Malang: 2005