

**KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS PADA RSU RA. KARTINI
JEPARA TAHUN 2015**



NASKAH PUBLIKASI

Usulan Penelitian Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

LISA ERINA

A 210 110 051

Kepada:

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
JUNI, 2015**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl.A.Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp (0271)717417 Fax(0271)715448 Surakarta 57102

SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi/tugas akhir :

Nama : Dr. Sabar Narimo, MM., M.Pd

NIP : 374

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi/tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Lisa Erina

NIM : A 210 110 051

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PADA RSU RA. KARTINI JEPARA TAHUN 2015.**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 19 Juni 2015

Pembimbing I

Dr. Sabar Narimo, MM., M.Pd

NIK. 374

KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PADA RSUD RA KARTINI JEPARA TAHUN 2015

Lisa Erina dan Sabar Narimo

Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email : lisa_erinna@gmail.com

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, 3) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD RA. Kartini Jepara pada bulan April dengan populasi 229. Sebelum instrumen digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji coba (*try out*) instrumen. Instrumen diuji cobakan kepada pasien atau keluarga pasien yang menunggu yang berada pada populasi diluar sampel. Sampel diambil berdasarkan pada tabel Isaac dan Michael dengan taraf kepercayaan 95% yaitu sejumlah 140 pasien atau keluarga pasien yang menunggu dengan teknik incidental sampling.

Kesimpulan penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,468 > 1,977$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000$ dengan sumbangan relatif sebesar $79,37\%$ dan sumbangan efektif $24,44\%$, 2) fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,799 > 1,977$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,006$ dengan sumbangan relatif sebesar $20,53\%$ dan sumbangan efektif $6,32\%$, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan $F_{hitung} = 30,420 > F_{tabel} = 3,06$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar $0,308$ berarti pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $30,8\%$ sedangkan sisanya sebesar $69,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang baik maka manusia dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Terwujudnya kondisi yang sehat merupakan harapan bagi semua orang sehingga dalam mewujudkan kondisi yang sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Seiring dengan berkembangnya zaman, maka rumah sakit juga mengalami perkembangan dalam hal tujuan mendirikan rumah sakit. Dulu tujuan dari pendirian rumah sakit adalah untuk kepentingan sosial dan tidak memikirkan untung rugi. Dan saat ini telah berubah menjadi suatu kegiatan ekonomi yang didalamnya dijadikan sebagai usaha untuk memperoleh keuntungan.

Kondisi penduduk Negara Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk yang besar, dengan keberadaan rumah sakit disuatu daerah menjadi sangat penting dalam hal memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pihak rumah sakit dalam mewujudkan kehidupan yang sehat bagi masyarakat. Saat ini terdapat banyak rumah sakit yang menawarkan berbagai pelayanan dan fasilitas, dengan hal tersebut maka konsumen dihadapkan pada banyak pilihan akan produk jasa kesehatan yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit.

Menurut pasal 1 UU No. 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit, “ Rumah sakit adalah Instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Tingkat kepuasan konsumen merupakan faktor yang penting dalam tetap menjaga pelanggannya. Yang mana kepuasan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan konsumen dipenuhi.

Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan konsumen bagi pihak rumah sakit, agar pihak rumah sakit mampu mempertahankan pelanggannya, mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya dan dapat menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Dari data diatas maka sangat bertolak belakang, sehingga dari hasil laporan dan fakta tersebut masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Handi (2003:37) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas, harga (*price*), *service quality*, *emotional factor* dan kemudahan.

Menurut Tjiptono (2002:58) “Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang semakin erat dan pelanggan tidak berpindah pada perusahaan lain”. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam rangka mempertahankan pelanggannya. Secara langsung pelanggan akan dapat merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan setelah menerima pelayanan.

Selain kualitas pelayanan, kepuasan konsumen juga ditentukan oleh faktor lainnya. Salah satunya yaitu fasilitas, fasilitas adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk fisik ataupun non fisik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas atau sarana prasarana merupakan penunjang untuk melancarkan segala aktivitas yang kita inginkan. Aktivitas yang kita inginkan dalam pembahasan kali ini adalah keinginan konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila fasilitas yang tersedia sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika fasilitas yang tersedia tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. adapun fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit seperti kamar pasien, ruang tunggu, fasilitas medis/non medis. Namun berdasarkan pengamatan yang saya lakukan, fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit sudah lengkap, namun kurang terawatnya, yang kemudian menjadikan konsumennya merasa kecewa.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. 2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. 3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif digunakan dikarenakan data yang diperoleh berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan. Dimana data yang diperoleh dari sampel penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015 dengan populasi 229 pasien pada awal bulan Maret 2015. Sampel diambil berdasarkan pada tabel Isaac and Michael dengan taraf kepercayaan 95% yaitu sejumlah 140 pasien dengan teknik insidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi.

Instrument penelitian berupa item-item pernyataan dalam bentuk angket yang sebelumnya sudah diuji cobakan (try out) sebanyak 20 pasien di RSUD RA. Kartini Jepara tahun 2015. Hasil uji coba instrument dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Item-item yang tidak masuk dalam kategori valid dan reliabel dibuang, tidak digunakan dalam penelitian. Sedangkan item-item yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan sebagai instrument dalam pengumpulan data penelitian. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik regresi linier ganda yang sebelumnya dilakukan uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Adapun kriteria uji normalitas

yaitu jika $L_0 < L_{\text{tabel}}$ atau $p < 0,05$ pada taraf signifikansi 5% maka distribusi sebenarnya normal dan jika $L_0 > L_{\text{tabel}}$ atau $p > 0,05$ maka distribusi sebenarnya tidak normal. Sedangkan kriteria untuk uji linieritas yaitu jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $p > 0,05$ pada taraf signifikansi 5% maka H_0 ditolak berarti persamaannya tidak linier dan jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 diterima berarti persamaan linier.

HASIL DAN PEMBAHASAN

RSU RA. Kartini Jepara beralamat di Jl. Wachid Hasyim (kelurahan bapangan) Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara. Dengan status Ruah Sakit Type B Non Pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linier yaitu $Y = 19,241 + 0,438 X_1 + 0,168 X_2$. Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil uji hipotesis pertama diketahui bahwa koefisien arah regresi dari variabel kualitas pelayanan (b_1) adalah sebesar 0,438 atau positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji keberartian koefisien linier ganda untuk variabel kualitas pelayanan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, yaitu $6,468 > 1,977$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif sebesar 79,37% dan sumbangan efektif sebesar 24,44%.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Permatasari (2014) tentang pengaruh harga, produk, kualitas layanan dan tempat terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,492 > 1,988$ dan signifikansi $< 0,05$, yaitu $0,014 < 0,05$ dengan sumbangan relatif sebesar 22,36% dan sumbangan efektif sebesar 11,31%. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh dan mendorong meningkatnya kepuasan konsumen.

Pada dasarnya penelitian ini dengan penelitian yang relevan memiliki persamaan, yaitu sama-sama mencari pengaruh kualitas pelayanan dan subyek penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya. Pada penelitian yang dilakukan Dyah obyek penelitiannya adalah pelanggan atau konsumen di rumah makan sedangkan obyek penelitian pada penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen rumah sakit.

2. Variabel Fasilitas

Hasil uji hipotesis kedua diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel fasilitas (b_2) adalah sebesar 0,168 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji t untuk variabel fasilitas diperoleh perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,799 > 1,977$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,006 < 0,05$ dengan sumbangan relatif sebesar 20,53% dan sumbangan efektif sebesar 6,32%.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Wijayanto (2009) tentang pengaruh tarif, fasilitas dan layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif fasilitas terhadap

kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $4,072 > 2,021$ dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan sumbangan efektif sebesar 35,5%. Dengan demikian fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Dari analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini dan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya dapat memberikan kesimpulan bahwa secara garis besar penelitian mengenai variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini kurang memuaskan karena sumbangan efektif lebih kecil dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji keberartian regresi linier berganda (uji F) yaitu uji kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,420 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan uji F tersebut diperoleh yaitu dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $30,420 > 3,06$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan dan fasilitas maka akan semakin rendah tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan penafsiran koefisien determinasi diperoleh 0,308 yang artinya bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kombinasi variabel kualitas pelayanan

dan fasilitas yaitu sebesar 30,8% yang terdiri dari 24,44% untuk variabel kualitas pelayanan dan 6,32% dari fasilitas sedangkan sisanya 69,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan sumbangan relatif dan efektif dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel fasilitas.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015. Sehingga semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015. Kualitas pelayanan yang diimbangi fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan pada konsumen.

IMPLIKASI

1. Jika ingin kepuasan konsumen meningkat maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.
2. Jika ingin kepuasan konsumen meningkat maka fasilitas yang disediakan harus lebih lengkap.
3. Jika ingin kepuasan konsumen meningkat maka kualitas pelayanan dan fasilitas harus berjalan seimbang.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan,Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Tjiptono, Fendy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Wijayanti, Ari. 2009. *Pengaruh Tarif, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Skripsi Thesis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Permatasary, Dyah Ayu. 2014. *Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta