

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA, TINGKAT  
PENDIDIKAN, JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KEPERCAYAAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN  
SALATIGA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II pada Jurusan  
Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana**

**Oleh:**

**ACHMAT MUZER**

**P 100170001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA, TINGKAT  
PENDIDIKAN, JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KEPERCAYAAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN  
SALATIGA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

**Telah disetujui oleh pembimbing**

**Pada tanggal: 7 September 2020**

**Menyetujui**

Dosen Pembimbing 1



Dr.dr. Hari Wujoso, Sp.F., Ph.D

Dosen Pembimbing II



Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA, TINGKAT  
PENDIDIKAN, JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KEPERCAYAAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN  
SALATIGA**

Oleh :

**ACHMAT MUZER  
P 100170001**

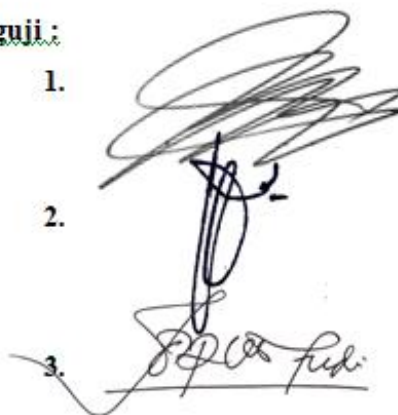
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 7 September 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

1. Dr.dr. Hari Wujoso, Sp.F., Ph.D  
(Ketua Dewan Penguji) 1.
2. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D  
(Anggota I Dewan Penguji) 2.
3. Imronudin, SE., MSi., Ph.D  
(Anggota II Dewan Penguji) 3.



**Direktur,**



**Prof. Dr. Bambang Sumardjoko**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta,      September 2020

Penulis,



**ACHMAT MUZER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, JENIS  
KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN  
KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, sementara teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Pengujian pengaruh langsung dilakukan dengan uji t, sedang untuk pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan *sobel test*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa secara empiris kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien, sementara jenis kelamin tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, selain itu dijelaskan juga bahwa ternyata kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepercayaan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

**Abstract**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, age, gender, and marital status on the satisfaction and trust of inpatients at the Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga. The instrument used in this study was a questionnaire, while the analysis technique used in this study was the Path Analysis. The direct effect test is done by using the t test, while the indirect effect is tested by using the sobel test. The results of this study explain that empirically service quality, age, education level, and marital status have a significant positive effect on patient satisfaction, while gender is not proven to have an effect on patient satisfaction. The results also showed that patient satisfaction had a significant effect on patient trust. In addition, it was also explained that patient satisfaction did not interfere with the effect of service quality, age, sex, and marital status on patient trust.

**Keywords:** Service Quality, Age, Education Level, Gender, Marital Status, Patient Satisfaction, Patient Trust

## **1. PENDAHULUAN**

Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga merupakan rumah sakit khusus kelas A non pendidikan dan merupakan rumah sakit milik kementerian kesehatan Republik Indonesia. Masalah utama sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing. Mengatasi masalah tersebut maka salah satu hal yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga adalah menjaga dan senantiasa meningkatkan kepercayaan yang

diberikan oleh masyarakat pada umumnya, dan pasien pada khususnya. Sebab bagaimanapun juga sebagai lembaga yang bersifat professional service, pasien sebagai pengguna jasa benar-benar sepenuhnya bersandar dan percaya kepada penyedia jasa tersebut (Wheiler, 1987 seperti dikutip oleh Setyawan dan Ukudi, 2007), artinya bahwa kepercayaan merupakan kunci untuk membangun relationship marketing, dan kepercayaan sendiri menjadi ada dan eksis manakala satu pihak memiliki keyakinan atas keandalan, kemampuan dan integritas partner kerja (Morgan and Hunt, 1994).

Sebagai lembaga layanan kesehatan, menciptakan kepercayaan pasien dapat dibangun melalui perbaikan kepuasan pasien secara berkesinambungan. Hal ini penting karena kepercayaan tumbuh tidak dengan sendirinya tapi melalui proses yang lama. Sementara kepuasan pasien sendiri dapat dibangun dengan melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut setidaknya tersirat pada pendapat yang dikemukakan oleh Azwar (2001), bahwa kepuasan pasien akan mendorong seorang pasien untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Beberapa kajian sebelumnya juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien merupakan variabel yang saling terkait satu sama lain, dimana kepuasan pasien mampu memperkuat mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien (Alrubaiee, 2011).

Disisi lain, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh sosial demografi pasien, tetapi hasil-hasil kajian sebelumnya memberikan hasil yang tidak konsisten. Kajian yang dilakukan Alrubaiee (2011) menemukan bahwa jenis kelamin, usia status pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitiannya menemukan bahwa pasien wanita dengan usia lebih tua, berpendidikan pascasarjana, dan berstatus menikah lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kajian yang dilakukan oleh Naidu (2009) membuktikan, bahwa variabel sosial demografis, seperti halnya usia, pendidikan, dan status pernikahan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ware & Berwick (1990) Alrubaiee (2011) juga menunjukkan bahwa pasien yang lebih tua secara konsisten cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada yang lebih muda. Nguyen Thi et al. (2002) dalam kajiannya menemukan, bahwa pria cenderung lebih puas daripada wanita, dan wanita cenderung lebih sering mengeluh daripada pria. Priporas et al. (2008) dalam

penelitiannya juga menemukan, bahwa pasien pria dengan usia lebih muda cenderung memiliki kepuasan sedikit lebih tinggi daripada pasien wanita dengan lebih tua. Namun demikian kajian yang dilakukan oleh Mummalaneni dan Gopalakrishn, (1995) dalam Alrubaiee (2011) menemukan, bahwa dari sekian banyak karakteristik sosio demografis (usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan) yang diujikan hanya pendapatan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Alrubaiee (2011) juga menemukan hal yang sama, bahwa variabel sosio demografi, seperti: usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kajian tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, usia pasien ditemukan sebagai prediktor kepuasan paling sering dari semua faktor sosial-demografis yang dipertimbangkan (Cleary & McNeil, 1988). Pasien yang lebih tua cenderung memiliki peringkat yang lebih tinggi, lebih berpendidikan, dan menikah. Sementara pasien muda dengan pendidikan rendah, telah menikah, memiliki status kesehatan buruk, dan penggunaan layanan tinggi dikaitkan dengan kepuasan yang lebih rendah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa kepercayaan pasien dapat dibangun melalui upaya rumah sakit dengan memperbaiki kepuasan pasien, sementara kepuasan pasien sendiri dapat dibangun melalui upaya perbaikan secara kontinyu terhadap mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan kondisi status demografi pasien itu sendiri. Data kunjungan pasien gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga tahun 2014-2018 disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1.  
Kunjungan Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Kepuasan Pasien  
Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga Tahun 2014-2017

No.	Uraian	2014	2015	2016	2017	2018
1	Kunjungan Gawat Darurat	8.853	9.469	8.682	8.864	10.082
2	Kunjungan Rawat Jalan	24.801	25.572	26.793	27.463	31.549
3	Kunjungan Rawat Inap	6.461	6.756	7.861	7.857	8.546
4	Hari Perawatan	34.285	35.507	34.724	33.013	34.600
5	BOR (%)	58,72	68,51	58,72	55,83	56,34
6	LOS (hari)	5,5	5,4	5,0	4,92	5,00
7	Kepuasan Pasien	81,08	78,06	79,50	79,49	79,30

Sumber : Data Rekam Medis Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga diolah, 2018

Data pada tabel 1 menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan di rawat jalan dan gawat darurat pada 2 (dua) tahun terakhir, tahun 2017 ke tahun 2018 jumlah kunjungan gawat darurat mengalami kenaikan sebanyak 1218 pasien (12,0%), jumlah kunjungan rawat jalan mengalami kenaikan sebanyak 3906 pasien (12,3%), jumlah kunjungan pasien rawat

inap, hari perawatan rawat inap dan BOR rawat inap mengalami kenaikan 2 (dua) tahun terakhir, tetapi tidak sebanding kenaikan di IGD dan Rawat jalan. Tahun 2017 ke tahun 2018 jumlah kunjungan rawat inap mengalami kenaikan sebanyak 689 pasien (8,0%), jumlah hari perawatan mengalami kenaikan sebanyak 1587 hari (4,5%), capaian BOR rawat inap mengalami kenaikan sebanyak 0,5%.

Dari penjelasan data di atas, kunjungan rawat jalan dan gawat darurat mencapai 12 % lebih, sedangkan capaian kunjungan rawat inap hanya naik 8,0 %, ini belum sesuai dengan target dan harapan dari Rumah Sakit Paru, karena Rumah Sakit sudah menambah pelayanan spesialis bedah, syaraf, mata dan THT. Selain capaian target pelayanan rawat inap yang mengalami kenaikan yang tidak signifikan, capaian kepuasan pelanggan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga juga belum mencapai target, yaitu sebesar 81,08% pada tahun 2014, sebesar 78,06% pada tahun 2015, sebesar 79,50% pada tahun 2016, pada tahun 2017 sebesar 79,49% dan pada tahun 2018 mengalami penurunan jadi 79,30. Berdasarkan fakta-fakta tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

## **2. METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Jawa Tengah. Waktu penelitian 6 September s/d 6 Oktober 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang berjumlah 718 orang. Jumlah tersebut merupakan rata-rata kunjungan pasien yang dihitung berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap selama bulan Januari s/d Oktober 2019. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 orang pasien yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Sementara teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria yang ditentukan dalam penelitian ini, yaitu: a) Kriteria Inklusi meliputi Pasien yang telah mendapatkan layanan rawat inap dua kali atau lebih di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Pasien yang bisa membaca, Pasien yang bersedia menjadi responden, Cukup dewasa yaitu berusia 18–60 tahun dengan kesadaran baik b) Kriteria Eksklusi meliputi, Pasien yang tidak mendapatkan layanan rawat inap, Pasien dari perusahaan yang berlangganan dengan Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Pasien yang merupakan karyawan rumah sakit beserta keluarganya.



Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu variabel bebas, variabel intervening dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), dan karakteristik sosio demografi (X2). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (X3). Sedang variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepercayaan pasien (Y).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini berisi dua bagian utama, yang pertama adalah tentang sosial demografi responden, berisi data responden yang berhubungan dengan karakteristik demografi responden seperti: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan status perkawinan pasien. Sedangkan bagian kedua menyangkut indikator-indikator variabel penelitian.

Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan sendiri oleh peneliti, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 50 orang pasien rawat inap, adapun hasilnya menunjukkan bahwa pada kuesioner kualitas pelayanan terdapat 10 pernyataan yang dinyatakan gugur karena memiliki nilai  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel (0,279), sehingga jumlah pernyataan yang valid adalah 22 item. Sementara pada kuesioner kepuasan pasien dan kepercayaan pasien semuanya dinyatakan valid karena semuanya memiliki nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel (0,279). Seperti halnya uji validitas, uji reliabilitas juga menggunakan 50 orang pasien rawat inap, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh kuesioner adalah reliable karena nilai cronbach alpha masing-masing variabel (0,8983 s/d 0,9499)  $>$  0,6.

Mengingat alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur, maka perlu uji prasyarat yang meliputi: uji normalitas, heterokedastisitas, dan multikolinearitas. Cara untuk mengetahui regresi normal atau tidak dilakukan dengan melakukan uji *Kolmogrov-Sminornov*, dengan kriteria  $p$ -value (*asympt. sig*)  $>$  0,05 berarti data terdistribusi normal (Ghozali, 2004). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Park*. Suatu model regresi terbebas dari heteroskedastisitas apabila nilai sig. hasil analisis variable independen  $>$  0,05 (Ghozali, 2004). Sementara uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi dikatakan tidak terdapat multikolinieritas apabila tidak ada variabel independen yang memiliki nilai toleran  $<$  0,1 dan VIF  $>$  10 (Ghozali, 2004).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Melalui analisis ini dapat dilakukan estimasi besarnya hubungan kausal antara sejumlah variabel dan hierarki kedudukan masing-masing variabel dalam rangkaian jalur-jalur kausal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh langsung artinya arah hubungan

tanpa melewati variabel lain, sementara tidak langsung harus melewati variabel lain (Ghozali, 2004).

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien digunakan uji t dengan membandingkan nilai *p-value* dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05, berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila hasil pengujian menunjukkan, dengan rumusan hipotesis sebagai berikut : a) Jika nilai *p-value* < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji. b) Jika nilai *p-value* > 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

Selanjutnya untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tidak langsung atau ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepercayaan melalui variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening digunakan Analisis Sobel, jika nilai Z atau Sobel Test > 1,96 (pada tingkat signifikansi 5%), berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepercayaan pasien melalui variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening, begitu pula sebaliknya.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan hasil analisis jalur, serta pembahasan.

#### **3.1. Karakteristik Responden Penelitian**

Dilihat dari karakteristiknya mayoritas responden berusia 18-60 tahun atau masuk kategori dewasa awal atau tengah (83%), berpendidikan tinggi (54,50%), dan berstatus menikah (93,20%). Sementara itu dari jenis kelaminnya, antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam jumlah yang seimbang, dimana laki-laki sebanyak 50%, dan perempuan sebanyak 50%.

#### **3.2. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan tentang data tanggapan responden terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Mempermudah penilaian pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dengan menggunakan *Skala Likert*, dimana masing-masing pernyataan diberikan 5 (lima) pilihan jawaban sangat setuju (SS) dengan poin nilai 5 ke sangat tidak setuju (STS) dengan poin nilai 1. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

## Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Berikut ringkasan hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan,

Tabel 2.  
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Mean
4	Di RS Paru fasilitas fisik menarik dan nyaman	3,19
5	Lokasi RS Paru nyaman	3,30
8	Ketersediaan tenaga kesehatan di RS Paru sudah memadai	3,47
10	Ketersediaan petugas kesehatan di RS Paru untuk mendengarkan keluhan pasien dengan cermat dan membantu pasien	3,76
11	RS Paru dapat diandalkan dalam menangani masalah kesehatan yang dihadapi pasien	4,02
13	Petugas kesehatan RS Paru melayani dan merespon dengan segera / cepat ketika dipanggil	4,16
14	Petugas kesehatan RS Paru memberikan pelayanan dengan cepat tanpa janji	3,78
15	Petugas kesehatan RS Paru memberikan informasi yang memadai tentang kondisi kesehatan pasien	3,66
16	Petugas kesehatan RS Paru bersimpati dan meyakinkan	3,90
18	Perawat dan dokter di RS Paru memberi pelayanan dengan cepat	3,75
21	Petugas kesehatan RS Paru ramah dan sopan setiap menerima pasien	4,36
22	Petugas kesehatan RS Paru selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan pasien	3,89
23	Pasien merasa percaya diri dan percaya pada dokter yang merawat	4,30
24	Dokter dan perawat melakukan layanan dengan benar	4,06
25	Petugas kesehatan RS Paru mampu menumbuhkan rasa percaya para pasien untuk segera sembuh	3,93
26	Petugas kesehatan RS Paru mampu membuat pasien merasa aman sewaktu melakukan rawat inap	4,42
No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Mean
28	Petugas kesehatan RS Paru bersedia memberikan perhatian secara individual kepada para pasien rawat inap	4,32
29	Petugas kesehatan RS Paru memberikan layanan selalu dengan sopan	4,40
30	Petugas kesehatan RS Paru selalu menanggapi permintaan pasien	4,34
31	Petugas kesehatan RS Paru memberikan layanan dengan tulus yang memberikan kenyamanan di hati pasien	4,01
32	Perawat, dokter dan petugas kesehatan lain memahami kebutuhan spesifik pasien	4,07
<b>Mean Total</b>		<b>3,99</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa mean total jawaban responden adalah sebesar 3,99, artinya tinggi (3.41-4.2).

## Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut ringkasan hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pasien,

Tabel 3.  
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan Kepuasan Pasien	Mean
1	Pasien merasa puas dengan biaya layanan RS Paru yang terjangkau.	3,82
2	Pasien merasa puas dengan biaya layanan lebih murah dibanding RS kelas A yang lain.	3,82
3	Pasien merasa puas dan sejahtera diperlakukan istimewa oleh petugas kesehatan RS Paru	3,94
4	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan selalu tepat waktu dalam melakukan control terhadap pasien rawat inap	3,88
5	Pasien merasa puas terhadap kesesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan dijanjikan dan diberikan oleh petugas RS Paru	3,90
6	Pasien merasa puas dengan lokasi RS Paru yang mudah diakses sehingga mudah dijangkau	3,89
7	Pasien merasa puas dengan prosedur pelayanan yang efisien dan tidak berbelit-belit	3,85
8	Pasien merasa puas dengan layanan tenaga kesehatan yang ramah dan sopan	3,92
9	Pasien merasa puas dan nyaman dengan lingkungan RS Paru yang sehat, rapi dan bersih	3,97
<b>Mean Total</b>		<b>3,89</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil perhitungan mean total jawaban responden adalah 3,89 artinya tinggi (3.41-4.2).

### Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien

Berikut ringkasan hasil tanggapan responden terhadap kepercayaan pasien,

Tabel 4.  
Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien

No.	Pernyataan Kepercayaan Pasien	Mean
1	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan berkualitas tinggi sesuai standar yang berlaku	4,01
2	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan yang baik dengan tidak membeda-bedakan	4,08
3	Pasien yakin akan selalu diberikan rasa aman dan petugas akan selalu menjalin hubungan baik dengan pasien	3,95
4	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan yang mengutamakan keselamatan pasien dan melakukan layanan tanpa kesalahan	3,95
No.	Pernyataan Kepercayaan Pasien	Mean
5	Pasien yakin akan selalu diberikan pengobatan yang berkualitas oleh petugas kesehatan yang professional	4,02
6	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan secara efisien, terbuka dan sesuai standar	4,09
7	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan yang memuaskan	4,09
8	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan oleh dokter dan perawat yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi yang baik sesuai profesinya	4,02
9	Pasien yakin akan selalu diberikan layanan dengan etis dan sopan.	4,14
<b>Mean Total</b>		<b>4,04</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 4 menunjukkan mean skor total jawaban responden untuk kepercayaan pasien adalah sebesar 4,04 yang artinya tinggi (3.41-4.2).

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolieritas, dan uji heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas

Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 5.  
Uji Normalitas

Persamaan	Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig	
Persamaan 1	0,433	0,992	0,05
Persamaan 2	0,567	0,905	0,05

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogrov-Sminornov* diperoleh nilai *asymp. sig* atau *p-value* pada masing-masing persamaa  $> 0,05$ , berarti data terdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinieritas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 6.  
Uji Multikolinieritas

Persamaan	Variabel	Tolerance	VIF
Persamaan 1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,759	1,317
	Usia (X2)	0,500	1,999
	Tingkat Pendidikan (X3)	0,662	1,510
	Jenis Kelamin (X4)	0,974	1,026
	Status Perkawinan (X5)	0,713	1,403
Persamaan 2	Kualitas Pelayanan (X1)	0,546	1,832
	Usia (X2)	0,310	3,224
	Tingkat Pendidikan (X3)	0,344	2,911
	Jenis Kelamin (X4)	0,944	1,059
	Status Perkawinan (X5)	0,559	1,788
	Kepuasan Pasien (X6)	0,220	4,543

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Hasil uji multikolieritas menunjukkan bahwa semua variabel independen tidak ada yang memiliki nilai *cut-off tolerance*  $< 10\%$  atau tidak ada variabel independen yang memiliki nilai  $VIF > 10$ , sehingga disimpulkan tidak ada gejala multikolinieritas.

### Uji Heterosdetastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan uji *Park*, hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 7.  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Persamaan	Variabel	Sig	
Persamaan 1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,819	0,05
	Usia (X2)	0,534	0,05
	Tingkat Pendidikan (X3)	0,217	0,05
	Jenis Kelamin (X4)	0,347	0,05
	Status Perkawinan (X5)	0,795	0,05
Persamaan 2	Kualitas Pelayanan (X1)	0,471	0,05
	Usia (X2)	0,200	0,05
	Tingkat Pendidikan (X3)	0,191	0,05
	Jenis Kelamin (X4)	0,933	0,05
	Status Perkawinan (X5)	0,995	0,05
	Kepuasan Pasien (X6)	0,797	0,05

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Hasil uji *park* menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05, sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas.

### 3.4. Hasil Analisis Jalur

Hasil analisis jalur meliputi pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian,

Tabel 8.  
Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Variabel	B	Std. Error	Sig. (p-value)	
<b>Persamaan 1</b>				
Konstanta	24,152			
Kualitas Pelayanan (X1)	0,071	0,022	0,002	0,05
Usia (X2)	4,304	0,760	0,000	0,05
Tingkat Pendidikan (X3)	3,412	0,723	0,000	0,05
Jenis Kelamin (X4)	-0,789	0,544	0,151	0,05
Status Perkawinan (X5)	3,526	0,724	0,000	0,05
<i>Adjusted R<sup>2</sup> Square</i> = 0,789		Nilai F-hitung = 66,158		
N = 88		Sig = 0,000		
<b>Persamaan 2</b>				
Konstanta	17,212			
Kualitas Pelayanan (X1)	0,060	0,029	,043	0,05
Usia (X2)	2,082	0,940	,030	0,05
Tingkat Pendidikan (X3)	2,692	0,908	,004	0,05
Jenis Kelamin (X4)	0,301	0,540	,578	0,05
Status Perkawinan (X5)	4,380	0,751	,000	0,05
Kepuasan Pasien (X6)	0,278	0,098	,006	0,05
<i>Adjusted R<sup>2</sup> Square</i> = 0,841		Nilai F-hitung = 77,718		
N = 88		Sig = 0,000		

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2019

Pada tabel di atas dapat dilihat 2 (dua) buah hasil analisis regresi linier berganda, regresi pertama menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) terhadap kepuasan pasien (X6), dan regresi kedua menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat

pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) serta kepuasan pasien (X6) terhadap kepercayaan pasien (Y).

Persamaan regresi 1 adalah  $X6 = 24,152 + 0,071X1 + 4,304X2 + 3,412X3 - 0,789X4 + 3,526X5 + 2,518$ . Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan, bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 24,152, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $b_1$ ) = +0,071, nilai koefisien regresi variabel usia ( $b_2$ ) = +4,304, nilai koefisien regresi variabel tingkat pendidikan ( $b_3$ ) = +3,412, nilai koefisien regresi variabel jenis kelamin ( $b_4$ ) = -0,789, dan status perkawinan ( $b_5$ ) = +3,526. Selain itu juga dapat dijelaskan bahwa nilai error = 0,908 artinya jumlah *variance* variabel kepuasan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) adalah sebesar 2,518.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan, bahwa secara bersama-sama, variabel kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) terbukti signifikan, ditunjukkan nilai *p-value* (0,000) < 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) merupakan variabel-variabel yang tepat digunakan sebagai sarana untuk memprediksi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga (X3). Selain itu juga dijelaskan, bahwa nilai *Adjusted R Square*, yaitu sebesar 0,789, artinya kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), dan status perkawinan (X5) mampu menjelaskan kepuasan pasien (X3) sebesar 78,90%, dan sisanya 21,10% dijelaskan variabel lain diluar model.

Persamaan regresi 2 adalah  $Y = 17,212 + 0,060X1 + 2,082X2 + 2,692X3 + 0,301X4 + 4,380X5 + 0,278X6 + 2,453$ . Persamaan tersebut menjelaskan, bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 17,212, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $b_1$ ) = +0,060, nilai koefisien regresi variabel usia ( $b_2$ ) = +2,082, nilai koefisien regresi variabel tingkat pendidikan ( $b_3$ ) = +2,692, nilai koefisien regresi variabel jenis kelamin ( $b_4$ ) = 0,301, dan status perkawinan ( $b_5$ ) = +4,380, sedang nilai koefisien regresi variabel kepuasan pasien (X6) = 0,278. Selain itu juga dapat dijelaskan bahwa nilai error = 2,453 artinya jumlah *variance* variabel kepercayaan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), status perkawinan (X5), dan kepuasan pasien (X6) adalah sebesar 2,453.

Hasil uji bersama-sama kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), status perkawinan (X5), dan kepuasan pasien (X6) terhadap

kepercayaan pasien (Y) menunjukkan hasil yang signifikan, dibuktikan nilai *p-value*  $(0,000) < 0,05$ . Temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yakni: kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), status perkawinan (X5), dan kepuasan pasien (X6) tepat digunakan untuk memprediksi kepercayaan pasien. Sementara itu hasil analisis regresi juga menunjukkan, bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square*, yaitu 0,841, artinya kualitas pelayanan (X1), usia (X2), tingkat pendidikan (X3), jenis kelamin (X4), status perkawinan (X5), dan kepuasan pasien (X6) mampu menjelaskan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga sebesar 84,10%, sedang 15,90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **3.5. Pembahasan**

#### **3.5.1. Pengaruh Langsung**

##### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien**

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan, baik yang berkenaan dengan dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Hasil temuan penelitian tersebut memberikan dukungan pada Lupiyoadi (2001), dimana kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Diantara pernyataan-pernyataan dalam kualitas pelayanan tersebut, “Petugas kesehatan RS Paru ramah dan sopan setiap menerima pasien”, merupakan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata skor jawaban paling tinggi diantara pernyataan-pernyataan lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa hal utama yang memberikan kepuasan pasien saat melakukan rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga disebabkan karena keramahan dan kesopanan petugas dalam menerima pasien. Sementara pernyataan “Di RS Paru fasilitas fisik menarik dan nyaman”, merupakan pernyataan yang dinilai paling rendah dengan kategori cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik menarik dan nyaman yang disediakan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga belum mampu memberikan kepuasan kepada pasien rawat inap.

Temuan hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Moenir (2010), agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pemberi



layanan harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, diantaranya, yaitu: tingkah laku yang sopan, dan keramahan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,390 dengan arah positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan dari kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Sehingga temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrawati (2011) yang membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan (bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)), baik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kajian tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian juga mendukung kajian yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011), bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan pasien. Kajian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan positif oleh pasien akan meningkatkan kepuasan pasien, demikian pula sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan dipersepsikan buruk atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, maka pasien juga akan semakin merasa tidak puas.

Hasil penelitian Pribadi (2012), Wididana (2017), Kartikasari, Dwi, Aryo Dewanto, dan Fatchur Rochman (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu kajian penelitian juga sejalan dengan kajian penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yulianti (2012), dan Ryza (2017) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Hal tersebut mengindikasikan, bahwa kepuasan pasien yang dinilai dari biaya yang terjangkau untuk layanan yang diberikan, biaya layanan lebih murah, merasa sejahtera di rumah sakit, layanan cepat (tanpa waktu tunggu), layanan diberikan sesuai harapan, lokasi mudah diakses, efisiensi prosedur pelayanan, pegawai/perawat/dokter yang ramah dan sopan, dan lingkungan sehat, rapi dan bersih, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa “Pasien merasa puas dan nyaman dengan lingkungan RS Paru yang sehat, rapi dan bersih” mendapatkan rata-rata skor paling tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, lebih disebabkan karena lingkungan yang sehat, rapi dan bersih di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang memberikan kepuasan. Sementara hasil penelitian juga membuktikan bahwa “Pasien merasa puas dengan biaya layanan RS Paru yang terjangkau”, dan “Pasien merasa puas dengan biaya layanan lebih murah dibanding RS kelas A yang lain” dinilai dengan mean skor paling rendah. Walaupun demikian kedua pernyataan tersebut tetap dinilai dengan kategori tinggi, namun demikian hal tersebut tentu perlu untuk menjadi pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan revisi pada kedua aspek tersebut sehingga biaya layanan yang lebih terjangkau, dan biaya layanan yang lebih bersaing.

Kepuasan pasien merupakan satu-satunya faktor yang memberikan kontribusi terhadap kepercayaan pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Temuan hasil penelitian ini mendukung pendapat Costabile (2000), bahwa pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya, dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek. Ditambahkan oleh Chiou, et al. (2002), apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan, bahwa kepuasan pasien memberikan kontribusi sebesar 0,714 dengan arah yang positif, artinya semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Berdasarkan temuan tersebut, maka hasil penelitian dilakukan peneliti saat ini memberikan dukungan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Wididana (2017) bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) juga menunjukkan hal yang sama, bahwa kepuasan pasien juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien.

### **Pengaruh usia terhadap kepuasan pasien**

Hasil penelitian membuktikan bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel usia pasien sebesar 4,304 dengan arah yang positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan

bahwa variabel usia menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan usia pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

Hasil kajian tersebut mendukung pendapat Mapiare (1983) dalam Setiawan (2009), bahwa penambahan usia diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual. Kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu. Hartati dalam Nursalam (2003) juga mengemukakan hal yang sama, dimana semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir. Kedua pendapat tersebut secara implisit mengemukakan bahwa semakin bertambah usia seseorang maka kemampuan seseorang dalam menganalisis sesuatu hal, termasuk dalam hal ini menilai puas tidaknya layanan yang diberikan rumah sakit juga akan semakin meningkat.

Budiman (2014) juga mengemukakan hal yang sama, bahwa usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan, sementara pasien dengan usia lebih tua akan lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan tentang bagaimana perkembangan kesehatannya sehingga pemahaman tentang kesehatan akan lebih mudah terpenuhi. Hasil penelitian Alrubaiee (2011) menunjukkan, bahwa usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Clary & MacNeil (1988), bahwa usia pasien ditemukan sebagai prediktor kepuasan paling sering dari semua faktor sosial-demografis yang dipertimbangkan. Pasien yang lebih tua cenderung memiliki peringkat kepuasan yang lebih tinggi, dibanding pasien dengan usia muda. Kajian yang dilakukan oleh Naidu (2009) juga membuktikan, bahwa usia menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Dikaitkan dengan karakteristik usia responden penelitian, ternyata mayoritas usia responden adalah 18-60 tahun (83%), berarti mayoritas responden berada pada kategori dewasa awal dan dewasa madya. Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan kajian-kajian sebelumnya yang menyatakan bahwa semakin tua pasien, maka tingkat kepuasannya justru akan meningkat, sebab ternyata hasil penelitian ini menemukan, asalkan telah tumbuh menjadi seorang yang dewasa (18-60 tahun), responden akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Hasil kajian ini mendukung pendapat Hurlock (2001), dimana orang dewasa adalah individu yang telah menyelesaikan pertumbuhannya dan siap menerima kedudukan dalam masyarakat bersama dengan orang dewasa lainnya. Sebagai seorang individu yang sudah tergolong dewasa, peran dan tanggung jawabnya tentu makin bertambah besar (Hurlock,

2001). Kondisi tersebut menjadikan seseorang yang dewasa mampu berfikir secara realistis, sehingga lebih menghargai pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit. Hal tersebut akan menjadikannya lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Terlepas dari temuan yang sedikit berbeda tersebut, hasil penelitian tetap memberikan informasi yang sama, bahwa usia pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien**

Hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel tingkat pendidikan pasien sebesar 3,412 dengan arah yang positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel tingkat pendidikan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dikatakan semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

Data karakteristik responden juga mendukung temuan hasil analisis tersebut di atas, dimana mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan tinggi (54,50%), sementara jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan rendah (45,50). Berkaitan dengan data tersebut, maka dapat dikatakan responden dengan tingkat pendidikan tinggi lebih memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik, dibanding responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Hasil kajian tersebut memberikan dukungan pendapat Notoatmodjo (2007), bahwa pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi. Penjelasan tersebut sejalan dengan pendapat Popenoe (1997) dalam Prawirihardjo (2005), bahwa seseorang yang berpendidikan tinggi akan mudah menganalisis keadaan, dan mengantisipasi kesalahan.

Muhadjir (1986) juga mengemukakan pendapat yang sama, bahwa pendidikan yang dialami individu akan menyebabkan individu memiliki banyak pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental yang kuat. Pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental yang diperoleh akan berpengaruh terhadap pola tingkah laku dan sikapnya. Kreitner dan Kinichi (2003) juga mengemukakan hal yang sama dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir seseorang menjadi semakin baik.

Berkaitan dengan penjelasan tersebut di atas maka pendidikan yang ditempuh seseorang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang. Hal tersebut sejalan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien dengan peringkat pendidikan yang lebih tinggi

memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding pasien dengan pendidikan rendah (Cleary & McNeil, 1988). Kajian yang dilakukan oleh Naidu (2009) juga membuktikan, bahwa pendidikan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

### **Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien**

Hasil penelitian membuktikan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut membuktikan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kondisi tersebut terjadi karena jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini seimbang (jumlah kelamin pasien laki-laki (50%) dan perempuan (50%)), sehingga tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, atau jikapun dapat digunakan sebagai prediktor, namun hasilnya kurang akurat.

Temuan hasil penelitian tersebut memberikan dukungan pendapat Robbins (2001) yang mengemukakan, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Pendapat tersebut secara implisit dapat diartikan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Pendapat Robbins (2001) tersebut bertentangan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Budiman (2014), dimana jenis kelamin merupakan faktor prediposisi yang mempengaruhi perilaku. Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki lebih memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding seseorang dengan jenis kelamin perempuan. Pendapat tersebut didukung oleh kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011), bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh status perkawinan terhadap kepuasan pasien**

Hasil penelitian membuktikan bahwa status perkawinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel karakteristik demografi pasien sebesar 3,526 dengan arah yang positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel status perkawinan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dikatakan responden yang telah menikah akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding responden yang belum menikah.

Dikaitkan dengan karakteristik responden, hasil penelitian juga menunjukkan, bahwa mayoritas responden berstatus menikah (93,20%). Berdasarkan data tersebut maka dapat dikemukakan, pasien rawat inap yang telah berstatus menikah lebih puas dengan layanan

yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, dibanding dengan pasien rawat inap yang memiliki status belum menikah (6,80%).

Hasil kajian tersebut memberikan dukungan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien dengan status menikah lebih memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan, dibanding pasien dengan status tidak menikah. Kajian yang dilakukan oleh Naidu (2009) juga membuktikan, bahwa status pernikahan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

### **3.5.2. Pengaruh Tidak Langsung**

#### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening**

Hasil perhitungan Sobel Test diperoleh nilai sebesar  $0,723 < 1,96$ . Berarti hipotesis VII penelitian yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening", ditolak (Tabel 4.9). Berkaitan dengan temuan tersebut, maka dapat dikemukakan, bahwa kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap.

Temuan hasil penelitian ini bertentangan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Kartikasari, Dwi, Dewanto, dan Rochman (2014) yang menunjukkan, bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel *interviening*. Selain itu, temuan hasil penelitian ini juga bertentangan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa kepuasan pasien mampu memediasi secara kuat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

Hasil penelitian ini justru menemukan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang bermutu yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan langsung mempengaruhi kepercayaan konsumen. Jadi dalam rangka membangun kepercayaan pasien rawat inap, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut juga sejalan dengan kajian penelitian sebelumnya yang juga dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepercayaan pasien.

### **Pengaruh usia terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening**

Hasil perhitungan Sobel Test diperoleh nilai sebesar  $1,439 < 1,96$ . Berarti hipotesis VIII penelitian yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan usia terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening", ditolak (Tabel 4.10). Berkaitan dengan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh usia terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian justru menunjukkan bahwa usia berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Hal tersebut sejalan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien.

### **Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening**

Hasil perhitungan Sobel Test diperoleh nilai sebesar  $1,346 < 1,96$ . Berarti hipotesis IX penelitian yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening", ditolak (Tabel 4.11). Berkaitan dengan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian justru menunjukkan bahwa usia berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Hal tersebut sejalan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien.

### **Pengaruh jenis kelamin terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening**

Hasil perhitungan Sobel Test diperoleh nilai sebesar  $-0,510 < 1,96$ . Berarti hipotesis X penelitian yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan jenis kelamin terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening", ditolak (Tabel 4.12). Berkaitan dengan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh jenis kelamin terhadap kepercayaan pasien. Bahkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Hal tersebut bertentangan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien.

## **Pengaruh status perkawinan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening**

Hasil perhitungan Sobel Test diperoleh nilai sebesar  $0,364 < 1,96$ . Berarti hipotesis XI penelitian yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan status perkawinan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening", ditolak (Tabel 4.13). Berkaitan dengan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh status perkawinan terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian justru menunjukkan bahwa status perkawinan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Hal tersebut sejalan dengan kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011) yang menunjukkan, bahwa status perkawinan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien.

## **4. PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Secara garis besar hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien, sementara jenis kelamin tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, selain itu dijelaskan juga bahwa ternyata kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepercayaan pasien.

### **4.2. Implikasi**

Hasil penelitian ini membuktikan, bahwa kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Berkaitan dengan hal tersebut maka ada baiknya apabila pihak manajemen Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga mempertahankan dan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap sebagai upaya untuk terus membangun kepuasan dan kepercayaan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan, pada variabel kualitas pelayanan item yang dinilai paling rendah adalah berkaitan dengan fasilitas fisik dan kenyamanan pasien. Berkaitan dengan hal tersebut penting bagi pihak manajemen untuk memperbaikinya, misal dengan segera mengganti tempat tidur (bed) yang dinilai sudah tidak layak pakai, dan menata kembali tata warna ruang yang lebih menarik.



Hasil penelitian menunjukkan juga bahwa pada variabel kepuasan pasien, ternyata masalah keterjangkauan tarif rawat inap dan daya saing tarif rawat inap yang ditetapkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga masih dinilai kurang memberikan perasaan puas bagi pasien. Melihat kondisi tersebut maka ada baiknya jika pihak manajemen melakukan review kembali terhadap besarnya tarif yang dikenakan kepada pasien rawat inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1 (February 2011), pp. 103-127.
- Azwar, Azrul, 2001. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Budiman, A. 2014. *Kapitulasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chiou, J.S., Droge, C., & Hanvanich, S. 2002. Does customer knowledge affect how loyalty form ? *Journal of Services Research*, vol. 5, no. 2, pp. 113–24.
- Cleary, P.D. and McNeil, B.J. 1988. Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, Vol. 15, pp. 25-36
- Costabile, M. 1998. Customer Satisfaction And Trust Into The Resource-Based Perspective. *Research propositions endorsing the confirmation/disconfirmation paradigm in Proceedings of the Annual Conference European Marketing Academy, ed. P Andersson*, pp. 76–97.
- Ghozali, Imam. 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurlock, E.B. 2001. *Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Jakarta: Erlangga
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 16, NO. 1 (Maret 2011), hal. 25-35.
- Kartikasari, Dwi, Dewanto, A., dan Rochman, F., 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya.
- Kementrian Kesehatan RI. 2015. Rencana Strategis Kementrian Kesehatan Tahun 2015-2019. (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK. 02.02/MENKES/52/2015). Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. Mc. Graw Hill Companies Inc, New York.

- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. An Integratif Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, Vol. 30, No. 3, pp. 709-734.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Morgan, R., & Hunt. 1994. The commitment, trust, loyalty theory of relationship marketing. *Journal of Marketing Research*, vol. 58 (July 1994), pp. 20–38.
- Muhadjir, N. 1986. *Urgensi pendidikan internal menyongsong era tinggal landas*. Jakarta: ISPP-S1.
- Naidu, Aditi. 2009. Factors affecting patient satisfaction and healthcare Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22, No. 4, pp. 366-381.
- Nguyen Thi, Briancon, Empereur and Guillemine. 2002. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social Science & Medicine*, Vol. 54 , pp. 493–504.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Proses Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pakdil, F., & Harwood, T. 2005. Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic: An Analysis Using SERVQUAL Dimensions. *Total Quality Management*, Vol. 16, No. 1, pp. 15–30.
- PERMENKES No.23 tahun 1992
- PERMENKES. No 39 tahun 2016
- Prawirihardjo, Sarwono. 2005. *Ilmu Kebidanan dan Kandungan*. Jakarta: YBSP.
- Pribadi, H. 2012. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas dan Harga Pada Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes. Diakses dari <http://dinus.ac.id>.
- Priporas, C., Laspa , C., and Kamenidou, I. 2008. Patient satisfaction measurement for in-hospital services: A pilot study in Greece. *Journal of Medical Marketing*, Vol. 8, No. 4, pp. 325–340.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedi.
- Ryza, P. Z. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum Pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. *e Jurnal Katalogis*, Vol. 5, No. 9 (September 2017), hal. 22-32.
- Setiawan, Mulyo Budi, dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2, September 2007, Hal. 215-227.

- Wididana, Kadek B. S. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1 (Maret 2017), hal. 78-93.
- Yulianti, N., dan Mardiani, P. N. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. *e-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 2 (Agustus 2015), hal. 2056-2065.
- Zarai, Ehsan. 2015. The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust. *Iran Red Crescent Med J.*, Vol. 17, No. 1 (January 10, 2014), pp. 1-5.
- Zineldin, M. 2006. The quality of health care and patient satisfaction: an exploratory investigation of the 5Q model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 19 No. 1, pp. 60-9.