

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Banemo Kabupaten Halmahera Tengah

Ferawati H. Djafar*)
Abd. Kodir Djaelani)**
Budi Wahono*)**

ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kepada para pasien/pengunjung Puskesmas, kualitas pelayanan menjadi penentu atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo secara simultan dan parsial, serta mencari variabel dominan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Penelitian ini dilaksanakan pada pasien di Puskesmas Banemo Kecamatan Petani Barat Kabupaten Halmahera Tengah. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai Bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Januari 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Banemo Kecamatan Petani Barat Kabupaten Halmahera Tengah sejumlah 450 orang. Sedangkan besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banemo Kecamatan Patani Barat Kabupaten Halmahera Tengah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan pelayanan kepada masyarakat diarahkan untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terpadu dengan kualitas yang memadai, agar pasien/pengunjung berharap bisa kembali lagi kelak apabila mereka mengalami masalah-masalah kesehatan dan angka kunjungan di Puskesmas diharapkan dapat meningkat. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kepada para pasien/pengunjung Puskesmas, kualitas pelayanan menjadi penentu atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai upaya untuk menciptakan kondisi yang benar-benar sesuai dengan harapan atau kepuasan para pasien atau pengunjung puskesmas.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo?
2. Bagaimana kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo?
3. Manakah dari kelima kualitas layanan diantara yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo?

Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan tersebut yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banemo.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Hasil Penelitian Terdahulu

Utami dan Jetra (2015) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variable terhadap kepuasan pelanggan.

Suratno (2016) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan), berpengaruh secara parsial dengan kepuasan pengunjung, sedangkan variabel *empathy* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kumoro (2018) dalam penelitiannya berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mempunyai hubungan yang kuat dengan loyalitas. Hampir separuh variasi dari loyalitas dapat dijelaskan oleh kepuasan, sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Setiap peningkatan terhadap kepuasan juga akan meningkatkan loyalitas.

Tinjauan Pustaka

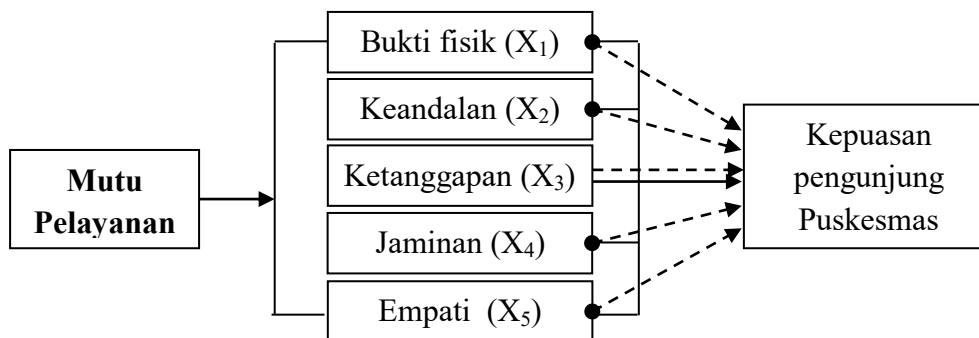
Menurut Daryanto (2007:376) dalam buku kamus Bahasa Indonesia lengkap, kualitas sama dengan mutu. Kualitas menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2006:174) merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana output dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Lupiyoadi (2006:182) menjelaskan, dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya melalui skala pengukuran berdasarkan penelitian beberapa pakar sebelumnya. Skala dengan validitas dan reliabilitas yang baik tersebut digunakan perusahaan untuk lebih mengerti harapan dan persepsi pelanggan akan pelayanan yang diinginkan, yang dapat menghasilkan peningkatan pelayanan.

Tjiptono dalam bukunya (hal 3) menjelaskan, faktor layanan telah berkembang pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini berdampak strategik pada daya saing perusahaan.

Pakar kepuasan pelanggan Oliver (2007) dalam Tjiptono (2006:169) menegaskan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, tampaknya tak seorangpun tahu. Seperti halnya konsep-konsep manajemen lainnya, ada begitu banyak definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari: Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Ketanggapan (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅), mempunyai pengaruh **secara simultan** terhadap kepuasan pasien (Y).
2. Bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari: Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Ketanggapan (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅), mempunyai pengaruh **secara parsial** terhadap kepuasan pasien (Y).
3. Bahwa dimensi keandalan (X₂) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien (Y)

METODE PENELITIAN

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama, sehingga jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory (penjelasan)*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Banemo Kecamatan Petani Barat Kabupaten Halmahera Tengah. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai Bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Januari 2020.

Populasi dan Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Banemo Kecamatan Petani Barat Kabupaten Halmahera Tengah sejumlah 450 orang. Sedangkan besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden.

Sumber Data

1. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).
2. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan berupa angket atau kuesioner yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yaitu kepada setiap pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Banemo. Kemudian dilakukan wawancara untuk melengkapi kekurangan pada kuesioner. Teknik pengumpulan data ini menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian *validitas* pada penelitian ini dengan cara membandingkan korelasi person (r) dengan *level of Signifikan* 5 %, dengan kriteria pengambilan keputusan, jika signifikansi probabilitas $< 0,05$, maka instrumen dikatakan valid. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengikuti kaidah product moment (r) yaitu uji validitas dengan metode validitas item, dasar kerjanya dengan komputerisasi korelasi antar setiap item dengan skor total test sebagai kriteria validasinya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang relatif konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Pada umumnya, jika nilai VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas yang lainnya. Atau dengan kata lain suatu data dapat dikatakan bebas multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 5.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi

terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika terjadi berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi peubah bebas dan peubah terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.

Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah alat statistik yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel-variabel bebas (>2) terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, maka digunakan analisis Regresi Linear Berganda (*multiple regressions*).

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5.... + b_kx_k + e$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji *Validitas*

Pengujian *validitas* pada penelitian ini dengan cara membandingkan korelasi person (r) dengan *level of Signifikan* 5 %, dengan kriteria pengambilan keputusan, jika signifikansi probabilitas $< 0,05$, maka instrumen dikatakan valid.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Item		<i>r product moment</i>	Sig	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	$X_{1.1}$	0,767	0,000	Valid
	$X_{1.2}$	0,936	0,000	Valid
	$X_{1.3}$	0,892	0,000	Valid
	$X_{1.4}$	0,669	0,000	Valid
Keandalan (X_2)	$X_{2.1}$	0,856	0,000	Valid
	$X_{2.2}$	0,934	0,000	Valid
	$X_{2.3}$	0,908	0,000	Valid
	$X_{2.4}$	0,622	0,000	Valid
Ketanggapan (X_3)	$X_{3.1}$	0,900	0,000	Valid
	$X_{3.2}$	0,846	0,000	Valid
	$X_{3.3}$	0,935	0,000	Valid
Jaminan (X_4)	$X_{4.1}$	0,828	0,000	Valid
	$X_{4.2}$	0,846	0,000	Valid
	$X_{4.3}$	0,850	0,000	Valid
	$X_{4.4}$	0,781	0,000	Valid
Empathy (X_5)	$X_{5.1}$	0,871	0,000	Valid
	$X_{5.2}$	0,853	0,000	Valid
	$X_{5.3}$	0,819	0,000	Valid
	$X_{5.4}$	0,702	0,000	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y_1	0,772	0,000	Valid
	Y_2	0,821	0,000	Valid
	Y_3	0,830	0,000	Valid
	Y_4	0,813	0,000	Valid
	Y_5	0,803	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa semua pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam penelitian ini atau dikatakan valid. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian tingkat signifikansi atau kolom sig < 0,05.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
1.	X_1	0,835	<i>Reliable</i>
2.	X_2	0,857	<i>Reliable</i>
No.	Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
3.	X_3	0,871	<i>Reliable</i>
4.	X_4	0,849	<i>Reliable</i>
5	X_5	0,828	<i>Reliable</i>
6	Y	0,865	<i>Reliable</i>

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji *reliabilitas* pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item variabel yang digunakan adalah *reliable*, yaitu dimana untuk masing-masing item variabel mempunyai nilai *Alpha Cronbach* untuk X_1 sebesar 0,835, untuk X_2 sebesar 0,857, untuk X_3 sebesar 0,871, untuk X_4 sebesar 0,849, untuk X_5 sebesar 0,828 dan untuk Y sebesar 0,865. Artinya bahwa alat ukur ini mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji *Multikolineiritas*

Uji *multikolineiritas* digunakan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat variabel bebas yang saling berkorelasi satu sama lain.

Tabel 3

Uji *Multikolinearitas*

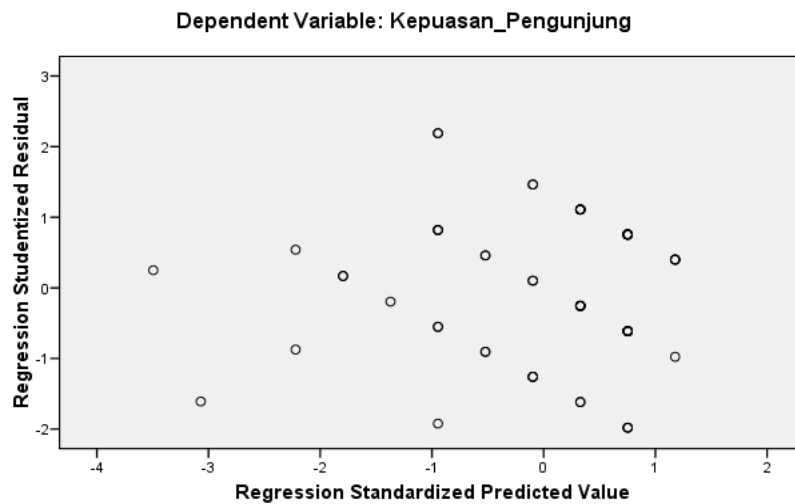
No.	Variabel	<i>Colineary Statistic</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1.	X_1	0,328	4,672
2.	X_2	0,303	4,697
3.	X_3	0,210	4,790
4.	X_4	0,467	4,533
5.	X_5	0,401	4,599

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* untuk X_1 sebesar 0,328, X_2 sebesar 0,303, X_3 sebesar 0,210, X_4 sebesar 0,467 dan X_5 sebesar 0,401 serta nilai *VIF* untuk X_1 sebesar 4,672, X_2 sebesar 4,697 dan X_3 sebesar 4,790, X_4 sebesar 4,533 serta X_5 sebesar 4,599. Berarti dalam penelitian ini model regresi memenuhi pedoman model regresi yang bebas dari *multikolineiritas* karena syarat model regresi yang bebas *multikolineiritas* yaitu mempunyai nilai $VIF < 10$ dan angka *tolerance* < 1 . Sehingga model regresi ini sudah dapat dikatakan baik dan layak untuk penelitian.

2. Hasil Uji *Heterokedastisitas*

Uji *Heterokedastisitas* digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada model regresi yang baik tidak terjadi heterokedastisitas dan dapat dideteksi dengan melihat scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya.



Gambar 2

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 diatas terlihat bahwa titik-titik yang ada bila dihubungkan tidak membentuk pola yang teratur dan titik-titik tersebut berada diatas dan dibawah garis 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena heterokedaktisitas.

3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov Smirnov Goodness of Fit Test* $> 0,05$ (*standar error*) maka dapat dikatakan bahwa sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal.

Tabel 4
Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorov Smirnov Z</i>	Nilai kritis	Ket.
Bukti Fisik (X_1)	0,285	$> 0,05$	Normal
Keandalan (X_2)	0,283	$> 0,05$	Normal
Ketanggapan (X_3)	0,328	$> 0,05$	Normal
Jaminan (X_4)	0,257	$> 0,05$	Normal
Empathy (X_5)	0,295	$> 0,05$	Normal
Kepuasan Pasien (Y)	0,310	$> 0,05$	Normal

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu untuk X_1 sebesar 0,285, X_2 sebesar 0,283, untuk X_3 sebesar 0,328, untuk X_4 sebesar 0,257 untuk X_5 sebesar 0,295 dan untuk Y sebesar 0,310. Berdasarkan syarat bahwa nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* harus lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah mutu pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung, sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Pengunjung. Adapun hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:



e – Jurnal Riset Manajemen **PRODI MANAJEMEN**

Fakultas Ekonomi Unisma

website : www.fe.unisma.ac.id (email : e.jrm.feunisma@gmail.com)

Tabel 5
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X ₁	-0,891	0,337	-0,626	-1,642	0,010
X ₂	1,765	0,343	1,893	5,140	0,001
X ₃	0,675	0,170	0,702	3,983	0,000
X ₄	0,191	0,243	0,387	1,787	0,004
X ₅	-0,773	0,307	-0,510	-1,522	0,014
(Constant)	9,105				
R	0,840				
R Square	0,706				
Adjusted R ²	0,688				
F _{hitung}	40,331				
Sig.	0,000				

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil regresi diatas maka dapat disusun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,105 - 0,891 X_1 + 1,765 X_2 + 0,675 X_3 + 0,191 X_4 - 0,773 X_5$$

Berikut inteprestasi hasil analisis sebagaimana pada Tabel 5:

1. Konstanta (a) = 9,105 hal ini berarti jika variabel bebas daya tanggap (X₁), kehandalan (X₂) jaminan (X₃), empati (X₄) dan bukti langsung (X₅) bernilai nol, maka kepuasan pasien sebesar 9,105.
2. Koefisien (b₁) = -0,891, hal ini berarti jika variabel daya tanggap (X₁) meningkat dan variabel bebas yang lain dianggap konstan, maka kepuasan pasien turun sebesar -0,891 satuan.
3. Koefisien (b₂) = 1,765, hal ini berarti jika variabel kehandalan (X₂) meningkat dan variabel bebas yang lain dianggap konstan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 1,765 satuan.
4. Koefisien (b₃) = 0,675, hal ini berarti jika variabel jaminan (X₃) meningkat dan variabel bebas lain dianggap konstan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,675 satuan.
5. Koefisien (b₄) = 0,101, hal ini berarti jika variabel empati (X₄) meningkat dan variabel bebas lain dianggap konstan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,101 satuan.
6. Koefisien (b₅) = -0,773, hal ini berarti jika variabel bukti langsung (X₅) meningkat dan variabel bebas lain dianggap konstan, maka kepuasan pasien turun sebesar -0,773 satuan.

Dari Tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,840 yang mempunyai arti bahwa pengaruh antara variabel bebas yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 80,4 %. Artinya jika hasil R mendekati angka satu maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kuat dan jika menjauh dari angka satu maka pengaruhnya tidak kuat. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kuat.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 5 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,706 atau 70,6 %. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas

Banemo sebesar 70,6 % dijelaskan oleh kelima variabel bebas dan sisanya sebesar 29,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari kelima variabel bebas tersebut.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan maka dilakukan pengujian dengan uji statistik sebagai berikut:

1. Hasil Uji F (F-test)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independent secara simultan atau serentak terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 40,331 sedangkan nilai F tabel 36.786. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $F < 5\%$ ($0,000 < 0,005$). Artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Hasil Uji t (t-Test)

Analisis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel. Dari Tabel 5 tersebut diatas diketahui bahwa:

1. Variabel Daya Tanggap (X_1)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda seperti yang ada pada Tabel 5 bahwa variabel daya tanggap (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh ini dapat dilihat pada Tabel 5 pada t hitung sebesar -1,642. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Variabel Kehandalan (X_2)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh ini dapat dilihat pada Tabel 5 pada t hitung sebesar 6,140. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diketahui bahwa secara parsial variabel kehandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Variabel Jaminan (X_3)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh ini dapat dilihat pada Tabel 5 pada t hitung sebesar 3,983. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Variabel Empati (X_4)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh dapat dilihat pada Tabel 5 pada t hitung sebesar 1,787.

5. Variabel Bukti Langsung (X_5)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh dapat dilihat pada Tabel 5 pada t hitung - 1,522.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, diketahui bahwa secara parsial ke lima variabel mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

Banemo Kecamatan Patani Barat Kabupaten Halmahera Tengah. Dengan demikian dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (X_1), kehandalan (X_2) jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banemo Kecamatan Patani Barat Kabupaten Halmahera Tengah.

Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat diberikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya manajemen Puskesmas lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keindahan karena dengan memperhatikan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti berikutnya yang akan mengambil topik penelitian yang sama hendaknya perlu menambah variabel lain selain dan variabel mutu pelayanan dan waktu penelitian juga diperpanjang supaya dapat menghasilkan data yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cooper. R. Donald and Emory. C. William. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi V. (Alih Bahasa Alien Gunawan dan Imam Nor Marwan). Jakarta: Erlangga.
- Effendy, Rustam. 1997. *Marketing Management*. Cetakan Kedua. Edisi Kedua: Penerbit IKIP Malang.
- Engel James F, Blackwell Roger D, Miniard Paul W. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gujarati, Darnodar. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetaka Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Husein, Umar. 2002. *Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Kasali Ronald. 1998. *Manajemen Pemasaran: Perilaku Konsumen*, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kerlinger, Fred N. Elazar. 1997. *Pendhazur J. Foundation Analysis*. Terjemahan Taufik, Analisis Korelasi dan Regresi Berganda. Yogyakarta: Nur Cahya.
- Kotler, Philips. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- , and Alan, R. Andreasen. 1996. Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gajahmada University Press.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 1998. Perilaku Konsumen, Cetakan V, Edisi Diperbarui. Bandung: Penerbit PT. Eresco.
- Madani, Ronny Malavia. 2001. Petunjuk Praktis Operasional SPSS 10.0, Edisi Pertama. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Mc, Charty, Jerome. 1994. Dasar-Dasar Pemasaran. Diterjemahkan oleh Agus Dharma, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Mursid, M. 1996. Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Nurhayati. 2002. Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Insektisida Merk Ridomil 30 SD (Studi Kasus Pada Petani Di Desa Pakisaji Kabupaten Malang). Skripsi Tidak Dipublikasikan, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Rangkuti, Feddy. 1998. Riset Pemasaran. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Setyono. 1998. Analisa Perilaku Konsumen Ibu-Ibu Rumah Tangga Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Supermarker Luwes di Kabupaten Pacitan). Skripsi Tidak Dipublikasikan, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1996. Metode Penelitian Survey, Edisi Revisi, Cetakan Pertama. Jakarta: LP3ES
- Sudjana. 1997. Statistika, Untuk Ekonomi dan Niaga II, Edisi Baru. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Surachman, Sumawihardja. 1996. Intisari Manajemen Pemasaran. Bandung: CV. Ranmadja Karya.
- Suryabrata, Sumadi. 1998. Metode Penelitian, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Swastha DH, Basu dan Irawan. 1996. Manajemen Pemasaran Modern, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- , dan Handoko. 1997. Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajahmada.
- , 1996. Azas-Azas Marketing, Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 1996. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Ferawati H. Djafar*) Adalah Alumni FEB Unisma

Abd. Kodir Djaelani) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA**

Budi Wahono*) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA**