

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PEMANGKAT

Ersanto¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

Dr. Nur Afifah, SE, MSi
Dosen Pembimbing 1

Dr. Erna Listiana, SE, MSi
Dosen Pembimbing 2

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat. Data penelitian diperoleh dengan cara kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Pemangkat kelas III di ruang perawatan penyakit bedah, ruang perawatan penyakit anak-anak, ruang penyakit menular, ruang penyakit dalam dan ruang kebidanan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan alat regresi berganda dengan bantuan SPSS 17.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (Reability, Responsivennes, Assurance, Emphaty dan Tangible) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial dan simultan. Sedangkan secara parsial (uji t) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasaan konsumen dari variable. Reability menunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,053, t hitung 0,728 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya pengaruh secara parsial. Responsivenes menunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,273, t hitung 2,156 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya pengaruh secara parsial. Assurance menunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,207, t hitung 1,122 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya pengaruh secara parsial. Emphaty menunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,005, t hitung 0,035 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya pengaruh secara parsial. Tangible menunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,120, t hitung 2,214 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya pengaruh secara parsial. Sedangkan secara simultan (uji F), hasil nilainya yaitu $0,000$ atau $\leq 0,05$. hal ini berarti adanya pengaruh secara simultan kualitas pelayanan (keandalan/ reability, daya tanggap/ responsivenes, jaminan/ assurance, empati/emphaty, bukti fisik/ tangibles) terhadap kepuasan konsumen (pasien).

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. eMail: ersantorezky@yahoo.co.id