

## Pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen

Parmin <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> STIE Putra Bangsa Kebumen

E-mail: [par\\_kbm@yahoo.com](mailto:par_kbm@yahoo.com)

### Abstract

*This study aims to examine and analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction and their interest in re-treatment in RSUD dr. Soedirman Kebumen. Data were collected by questionnaire using non-probability sampling and applied accidental sampling technique. This study took the sample of 100 outpatient care patients as respondents of the internish-poly of RSUD dr. Soedirman Kebumen. Data analysis techniques were using descriptive and statistical analysis techniques including validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis test, path analysis, and correlation analysis by using SPSS 22.0 for windows program. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity and no heteroskedasticity, and the model meets the assumption of normality. The effect of the facility to patients' satisfaction show that facility is significant to patients' satisfactory. The effect of service quality on the interest of re-treatment shows that service quality is not significant to the interest of re-treatment. The effect of the facility on the interest of re-treatment indicated that the facility is not significant to the interest of the return of treatment. The effect of patients' satisfaction on the interest of re-treatment shows that patient satisfaction is significant to the interest of re-treatment. Patient satisfaction is explained by service quality and facilities of 45.4% while the remaining 54.6% is influenced by other variables. Interest in re-treatment is explained by service quality, facilities, and patient satisfaction of 50.5%; while the remaining 49.5% influenced by other variables.*

**Keywords:** *service quality, facilities, patient satisfaction, interest in re-treatment*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keadaan ini membuat rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan.

RSUD dr. Soedirman sebagai salah satu jasa pelayanan kesehatan masyarakat umum saat telah mengalami revitalisasi, dengan gedung bangunan yang baru diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani para pasien, tentunya dengan beberapa fasilitas yang ditawarkan dan masyarakat menjadi lebih nyaman serta meningkatkan minat masyarakat umum untuk berobat ke RSUD dr. Soedirman Kebumen.

Masyarakat pada umumnya dalam menentukan rumah sakit sebagai pilihan untuk memulihkan kesehatan bukan dari persetujuan orang yang sakit, akan tetapi dari pihak keluarga yang menentukan tentang pilihan rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit harus memberikan *service quality* yang baik dan menawarkan fasilitas yang lengkap bukan hanya kepada pasien saja, akan tetapi juga kepada pihak keluarga dari pasien tersebut juga harus diperlakukan dengan baik, karena pihak keluarga dan kerabat yang merasakan adanya *service quality* yang memuaskan dan fasilitas-fasilitas yang lengkap dari rumah sakit tersebut.

RSUD dr. Soedirman Kebumen harus terus menunjukkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang lebih baik lagi dan menawarkan fasilitas- fasilitas terbarunya. Hal itu dilakukan supaya pasien yang menentukan pilihan untuk berobat di RSUD, muncul adanya rasa kepuasan di benak para pasien dan keluarga pasien, sehingga para pasien yang telah berobat di RSUD akan merekomendasikan kepada khalayak untuk memilih RSUD sebagai jasa pelayanan kesehatan dan yang pernah berobat di RSUD dr. Soedirman akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut kembali jika membutuhkan pelayanan kesehatan.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soedirman Kebumen?
2. Bagaimanakah pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Minat Berobat Kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen?
3. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Berobat Kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soedirman Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Minat Berobat Kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Berobat Kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Minat Beli Ulang**

Menurut Dewi dan Ardani (2016:2641) niat adalah intensi, secara umum niat didefinisikan sebagai suatu keinginan mendalam untuk melakukan sesuatu yang disukai. Niat (*intentions*) dapat digambarkan sebagai suatu situasi seseorang sebelum melakukan suatu tindakan (*action*), yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut (Suryana dan Dasuki, 2013:194). Menurut Hellier *et al.* dalam

Setiomuliono dan Tanjung (2015:299) menyatakan bahwa minat beli ulang adalah keputusan terencana seseorang untuk melakukan pembelian kembali atas jasa tertentu, dengan mempertimbangkan situasi yang terjadi dan tingkat kepuasan. Indikator Berkunjung kembali menurut Zhu Mingfang dan Zhang Hanyu dalam Sofyan (2014:30) antara lain: memberi rekomendasi kepada orang lain. reputasi baik di mata pengunjung (pasien).

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen menurut Kotler dalam Aji (2011:19) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi dalam Aji (2011:30) antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, biaya. Kotler mengidentifikasi empat metode mengukur kepuasan konsumen: sistem keluh dan saran, *gosht shoppers (mystery shopping)*, *lost customer analysis*, survei kepuasan konsumen. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini yaitu (dalam Aji, 2011:39): terpenuhinya harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, merasa cocok pada pengobatan, keinginan untuk menggunakan jasa kembali, mengatakan hal positif.

### **Service Quality**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dalam Aji, 2011:18). Menurut Parasuraman dkk dalam Aji (2011:20) dimensi persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah: keramahan dan kesopanan karyawan, kecepatan dalam melayani pasien, kompetensi dokter, kesediaan mendengarkan keluhan pasien.

### **Fasilitas**

Fasilitas menurut Zakiah Daradjat dalam Supriyanto (2012:32) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kertajaya dalam Aji (2011:28) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Indikator dalam fasilitas jasa dalam penelitian ini antara lain: kelengkapan peralatan medis, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien, kebersihan dan kenyamanan ruang periksa pasien, kelengkapan fasilitas umum.

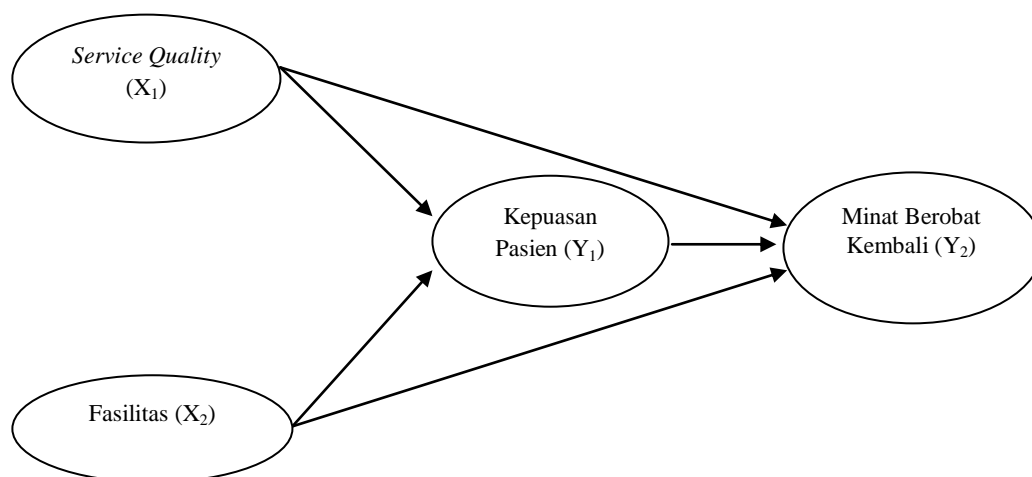
### **Penelitian Terdahulu**

1. Steffi Mongkaren (2010) mengenai apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Triana Helmawati dan Siti Dyah Handayani (2012) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *responsiveness* dan *empathy*, sedangkan dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan berupa bukti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap minat kunjungan ulang.
3. Lukman Ardiansyah (2015) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang jasa maskapai penerbangan Lion Air. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap minat pembelian ulang. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif terhadap minat pembelian ulang. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara tidak langsung terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.
4. SB Handayani dan Setia Iriyanto (2010) Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya pada minat beli pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien & kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat beli pasien rawat inap, namun tidak demikian dengan pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap, karena memang hipotesisnya tidak terbukti.
5. Isti Faradisa dkk (2016) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen di Indonesian Coffeeshop Semarang (I-cos Café). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu minat beli ulang.

### Model Empiris

Berdasarkan latar belakang masalah, kajian teoritis dan penelitian terdahulu maka model empiris yang disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Model Empiris

## Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan oleh peneliti, adapun hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *Service Quality* terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien.
- Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *service quality* terhadap minat berobat kembali.
- Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas terhadap minat berobat kembali.
- Hipotesis 5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey terstruktur melalui kuesioner tertutup dengan skala likert, mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju), sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang pernah rawat inap di RSUD dr. Soedirman Kebumen sebanyak 100 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*, dengan *sampling insidental* yaitu responden yang diteliti adalah seseorang yang pernah menggunakan layanan di RSUD dr. Soedirman Kebumen.

Variabel minat berobat kembali Menurut Hellier *et al.* dalam Setiomuliono dan Tanjung (2015:299) menyatakan bahwa minat beli ulang adalah keputusan terencana seseorang untuk melakukan pembelian kembali atas jasa tertentu, dengan mempertimbangkan situasi yang terjadi dan tingkat kepuasan. Minat berobat kembali diukur dengan; memberi rekomendasi kepada orang lain; reputasi baik di mata pengunjung (pasien).

Variabel kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, Kotler dalam Aji (2011:19). Kepuasan konsumen pada penelitian ini diukur dengan; terpenuhinya harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, merasa cocok pada pengobatan, keinginan untuk menggunakan jasa, mengatakan hal positif.

*Service Quality* merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dalam Aji, 2011:18). *Service Quality* dalam penelitian ini diukur menggunakan; keramahan dan kesopanan karyawan, kecepatan dalam melayani pasien, kompetensi, kesediaan mendengarkan keluhan.

Variabel Fasilitas menurut Raharjani dalam Aji (2011:28) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Fasilitas dalam penelitian ini diukur menggunakan; kelengkapan peralatan, kenyamanan dan kebersihan, kebersihan dan kenyamanan, kelengkapan fasilitas umum.

## HASIL DAN ANALISIS

Analisa hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan alat bantu berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS for windows* versi 22.0. Hasil uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas), uji t dan analisa jalur.

### Uji Validitas

Menentukan uji validitas dengan rumus Ghazali (2013:53) yaitu: jika  $r$  hitung positif, serta  $>$ , maka variabel tersebut dinyatakan valid dan jika  $r$  hitung negatif, serta  $<$ , maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai  $r$  dengan alpha-nya. Bila probabilitas  $< 0,05$  maka alat ukur tersebut dikatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas *Service Quality*

	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Service Quality</i> (X1)	X1.1	0,771	0,1966	Valid
	X1.2	0,700	0,1966	Valid
	X1.3	0,794	0,1966	Valid
	X1.4	0,619	0,1966	Valid
	X1.5	0,787	0,1966	Valid
	X1.6	0,770	0,1966	Valid
	X1.7	0,763	0,1966	Valid
	X1.8	0,820	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel tersebut di atas pengujian validitas semua butir pernyataan pada kuesioner variabel *service quality* menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1966 sehingga semua butir dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas Fasilitas

	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X1.1	0,659	0,1966	Valid
	X1.2	0,767	0,1966	Valid
	X1.3	0,735	0,1966	Valid
	X1.4	0,635	0,1966	Valid
	X1.5	0,731	0,1966	Valid
	X1.6	0,591	0,1966	Valid
	X1.7	0,735	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel tersebut di atas pengujian validitas semua butir pernyataan pada kuesioner variabel fasilitas menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1966 sehingga semua butir dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pasien

	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y1)	Y1.1	0,793	0,1966	Valid
	Y1.2	0,837	0,1966	Valid
	Y1.3	0,783	0,1966	Valid
	Y1.4	0,759	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel tersebut di atas pengujian validitas semua butir pernyataan pada kuesioner variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai r hitung > r tabel 0,1966 sehingga semua butir dinyatakan valid.

Tabel 4. Uji Validitas Minat Berobat Kembali

	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Minat Berobat Kembali (Y2)	Y2.1	0,767	0,1966	Valid
	Y2.2	0,875	0,1966	Valid
	Y2.3	0,767	0,1966	Valid
	Y2.4	0,759	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel tersebut di atas pengujian validitas semua butir pernyataan pada kuesioner variabel minat berobat kembali menunjukkan nilai r hitung > r tabel 0,1966 sehingga semua butir dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas butir dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: jika  $r\ alpha > 0,6$  maka butir atau variabel tersebut reliabel, jika  $r\ alpha < 0,6$  maka butir atau variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Penerimaan	Status
1	<i>Service Quality</i>	0,891	0,60	Reliabel
2	Fasilitas	0,821	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0,806	0,60	Reliabel
4	Minat Berobat Kembali	0,803	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliabel (andal) karena nilai dari  $r\ alpha > 0,60$ .

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Tabel 6. Hasil Multikolinieritas Sub Struktural I Coefficients<sup>a</sup>

No	Variabel	Colinieritas Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Service Quality	0,577	1,733
2	Fasilitas	0,577	1,733

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 7. Hasil Multikolinieritas Sub Struktural II Coefficients<sup>a</sup>

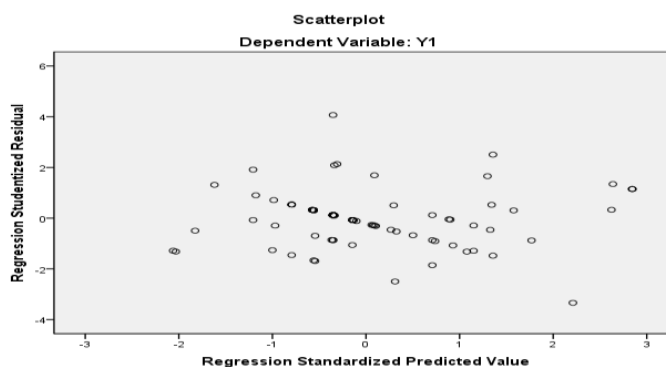
No	Variabel	Colinieritas Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Service Quality	0,488	2,049
2	Fasilitas	0,514	1,946
3	Kepuasan pasien	0,535	1,868

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas dapat dijelaskan bahwa pada bagian *colinieritas statistics* menunjukkan angka VIF tidak lebih besar dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,10. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa model regresi substruktural I dan II ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

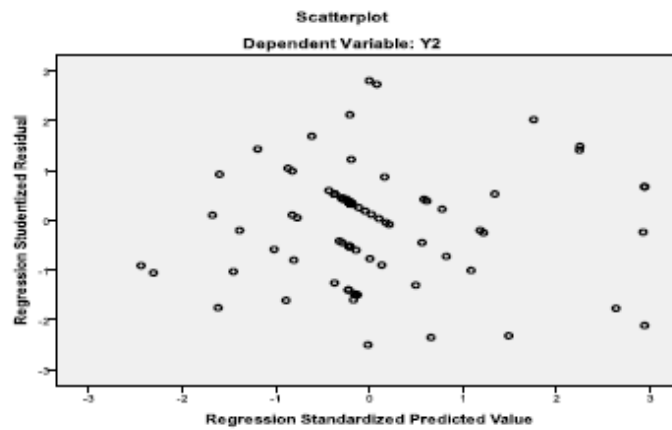
### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dan residual disuatu pengamatan yang lain. Hasil uji analisis diperoleh sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Heteroskedastisitas Sub Struktural I  
Dependen Kepuasan Pasien (Y1)



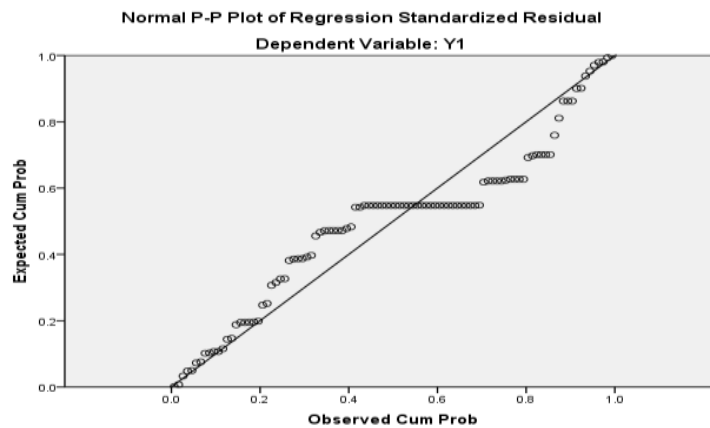


Gambar 2. Hasil Heteroskedastisitas Sub Struktural II  
Dependen Minat Berobat Kembali (Y2)

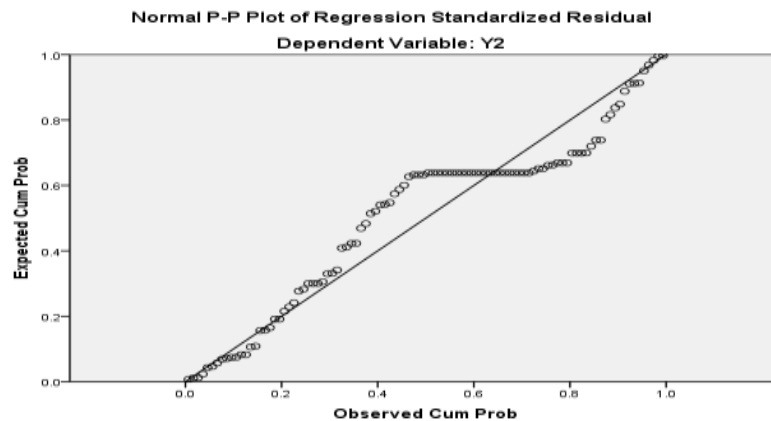
Berdasarkan gambar grafik heterokedastisitas di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas maka disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah data sebuah model regresi variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Adapun hasil uji analisisnya sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Normalitas Sub Struktural I  
Dependen Kepuasan Pasien (Y1)



Gambar 5. Hasil Normalitas Sub Struktural II  
Dependen Minat Berobat Kembali (Y2)

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model memenuhi asumsi normalitas.

### Analisis Jalur

Persamaan substruktural terdiri dari dua persamaan dimana X1 dan X2 adalah variabel eksogen (bebas), Y1 sebagai variabel *intervening* dan Y2 adalah sebagai variabel endogen (terikat), sehingga diperoleh persamaan substruktural I sebagai berikut:  $Y1 = PY1X1 + PY1X2 + \epsilon1$

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Substruktural I

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	P1	0,412
2	P2	0,338
3	€1	0,731

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresinya yaitu sebagai berikut:

$$Y1 = 0,412X1 + 0,338X2 + 0,731$$

Persamaan sub struktural II sebagai berikut:

$$Y2 = PY2X1 + PY2X2 + PY2Y1 + \epsilon2$$

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Substruktural II

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	P1	0,032
2	P2	0,132
3	P3	0,611
4	€2	0,693

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresinya yaitu sebagai berikut:

$$Y2 = 0,032X1 + 0,132X2 + 0,611Y1 + 0,693$$

### Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi tiap variabel independen dengan ketentuan sebagai berikut: Jika probabilitas  $> 0,05$  maka koefisien regresi tidak signifikan dan Jika probabilitas  $< 0,05$  maka koefisien regresi signifikan. Sedangkan kriteria uji hipotesisnya sebagai berikut: Jika  $t$  penelitian  $> t$  tabel  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, Jika  $t$  penelitian  $< t$  tabel  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.

Menentukan  $t$  tabel dengan rumus  $df = n - k$  Dimana:  $df = \text{degree of freedom}$ ,  $n =$  sampel,  $k =$  variabel independen. Sub struktural I  $df = 100 - 2 = 98$ , jadi  $t$  tabel = 0,1984, Sub struktural II  $df = 100 - 3 = 97$ , jadi  $t$  tabel = 0,1985. Hasil analisis uji  $t$  dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Hasil Uji t Substruktural I *Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.854	1.043		2.735	.007
X1	.194	.046	.412	4.211	.000
X2	.208	.060	.338	3.457	.001

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Tabel 11. Hasil Uji t Substruktural II *Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.571	1.209		.472	.638
X1	.018	.056	.032	.314	.754
X2	.095	.071	.132	1.337	.184
Y1	.717	.113	.611	6.326	.000

a. Dependent Variable: Y2

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

#### 1. Hubungan antara variabel *Service Quality* dan Kepuasan Pasien

Hasil uji  $t$  pada tabel IV-14 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *service quality* (X1) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t$  hitung penelitian sebesar  $4,211 > t$  tabel sebesar 1,984 maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima. Artinya *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y1). Besarnya pengaruh faktor *service quality* terhadap kepuasan pasien sebesar 0,412 atau 41,2%.

#### 2. Hubungan antara variabel Fasilitas dan Kepuasan Pasien

Hasil uji  $t$  pada tabel IV-14 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel fasilitas (X2) sebesar  $0,001 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t$  hitung penelitian sebesar  $3,457 > t$  tabel sebesar 1,984 maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima. Artinya fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y1). Besarnya pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,338 atau 33,8%.

#### 3. Hubungan antara variabel *Service Quality* dan Minat Berobat Kembali

Hasil uji  $t$  pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *service quality* (X1) sebesar  $0,754 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka

t hitung penelitian sebesar  $0,314 < t$  tabel sebesar 1,985 maka  $H_0$  diterima sedangkan  $H_1$  ditolak. Artinya *service quality* tidak berpengaruh terhadap minat berobat kembali. Dengan demikian semakin tinggi *service quality* RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu semakin tinggi pula tingkat minat berobat kembali.

4. Hubungan antara variabel Fasilitas dan Minat Berobat Kembali

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel fasilitas (X2) sebesar  $0,184 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar  $1,337 < t$  tabel sebesar 1,985 maka  $H_0$  diterima sedangkan  $H_1$  ditolak. Artinya fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat berobat kembali. Dengan demikian semakin tinggi fasilitas RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu semakin tinggi pula tingkat minat berobat kembali.

5. Hubungan antara variabel kepuasan pasien dan Minat Berobat Kembali

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kepuasan (Y1) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar  $6,326 > t$  tabel sebesar 1,985 maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima. Artinya kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap minat berobat kembali (Y2). Besarnya pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali sebesar 0,611 atau 61,1%.

**Koefisien Determinasi (R Square)**

Hasil uji R square analisis progam SPSS 22.00 dapat dijelaskan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Uji R Square Substruktural I Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682a	.465	.454	1.02010

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas besarnya *Adjusted R square* adalah 0,454 hal ini berarti 45,4% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh *service quality* dan fasilitas, sedangkan sisanya ( $100\% - 45,4\% = 54,6\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. *Standar Error of the Estimate (SEE)* sebesar 1,02010. Makin kecil *SEE* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Uji R Square Substruktural II Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721a	.520	.505	1.13898

a. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas besarnya *Adjusted R square* adalah 0,505 hal ini berarti 50,5% minat berobat kembali dapat dijelaskan oleh *service quality* dan fasilitas, sedangkan sisanya ( $100\% - 50,5\% = 49,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar

model. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,13898. Makin kecil *SEE* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner mengenai *service quality* (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1) dan minat berobat kembali (Y2) pada pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua butir/data pada variabel *service quality*, fasilitas, kepuasan pasien dan minat berobat kembali dikatakan valid (sah) dan reliabel (andal).
2. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service quality* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan 0,412 atau 41,2%. Artinya semakin baik *service quality* yang dimiliki oleh RSUD dr. Soedirman Kebumen maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$  dan hasil perhitungan 0,338% atau 33,8%. Artinya bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh RSUD dr. Soedirman Kebumen maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap minat berobat kembali pada pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan  $0,754 > 0,05$  dan hasil perhitungan 0,032 atau 3,2%. Artinya semakin baik *service quality* di RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu baik terhadap peningkatan minat berobat kembali pasien.
5. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap minat berobat kembali pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan  $0,184 > 0,05$  dan hasil perhitungan 0,132 atau 13,2%. Artinya semakin baik fasilitas di RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu baik terhadap peningkatan minat berobat kembali pasien.
6. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat berobat kembali pada pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan 0,611 atau 61,1%. Artinya semakin baik kepuasan pasien di RSUD dr. Soedirman Kebumen maka semakin baik peningkatan minat berobat kembali.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. *Service quality* merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisa tersebut penulis menyarankan manajemen RSUD dr. Soedirman Kebumen tetap mempertahankan dan meningkatkan *service quality* terhadap para pasien karena dengan begitu kepuasan pasien juga akan meningkat.

2. Fasilitas merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisa tersebut penulis menyarankan manajemen RSUD dr. Soedirman Kebumen harus mempertahankan dan meningkatkan fasilitas yang telah tersedia.
3. Service quality merupakan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berobat kembali. Berdasarkan analisa tersebut penulis menyarankan manajemen RSUD dr. Soedirman Kebumen sebaiknya memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi pasien berobat kembali.
4. Fasilitas merupakan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berobat kembali. Berdasarkan analisa tersebut penulis menyarankan manajemen RSUD dr. Soedirman Kebumen sebaiknya memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi pasien berobat kembali.
5. Kepuasan pasien merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat berobat kembali. Berdasarkan analisa tersebut penulis menyarankan pihak RSUD dr. Soedirman Kebumen untuk terus meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di RSUD karena dengan pasien yang merasa puas maka akan meningkatkan minat berobat kembali.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aji, W. K. (2011). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien: Studi kasus pada pasien klinik As Syifa di Kabupaten Bekasi*. Skripsi (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Anggreni, Putri. (2015). Pengaruh perceived terhadap kepuasan dan minat beli ulang pelanggan pasar umum Ubud. *Telaah Bisnis Manajemen*, 16 (2).
- Ardhanari, Margaretha. (2016). Customer satisfaction pengaruhnya terhadap brand preference dan repurchase intention private brand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 8 (2).
- Ardiansyah, L. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang jasa maskapai penerbangan Lion Air (Lokasi penelitian di PT Angkasa Pura I Juanda).
- Dewi, N. P. R. A., & Ardani, I. G. A. K. S. (2016). Pengaruh sikap, norma dan subyektif terhadap minat beli ulang produk fashion via online di kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5 (4), 2637-2664.
- Faradisa, I., dkk. (2016). Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS Café). *Journal of Management*, 2 (2).
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Handayani, S. B., & Iriyanto, S. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beli pasien rawat inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Hanifah, A. D., Arifin, Z., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh bauran pemasaran berwawasan marketing terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32 (2).
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. (2012). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta.

- Irmawati, R. K. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap keputusan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi Jebres. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15 (1), 1-16.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan dan pengguna jasa rumah sakit Advent Manado. *EMBA*, 1 (4), 493-503.
- Nirwana, M. A., Paramita, P. D., & Wulan, H. S. (2016). Influence atmosphere and quality of service for customer satisfaction that influence repurchase intention in Boutique Mounira Semarang. *Journal of Management*, 1 (2).
- Setiomuliono, M., & Tanjung, F. (2015). Analisa pengaruh promosi harga terhadap minat beli ulang dengan kepuasan sebagai variabel perantara di De Boliva Surabaya Town Square.
- Setiono, W., Untung, C. Y., & Jokom, R. (2016). Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen di Depot Rawon Malang MM Surabaya.
- Sopyan. (2015). *Analisis pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pengunjung dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening (Studi pada cagar budaya gedung Lawang Sewu)*. Skripsi (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Supriyanto, Y. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Skripsi (Tidak dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Suryana, P., & Dasuki, E. S. (2013). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan implikasinya pada minat beli ulang. *Trikomonika*, 12 (2), 190-200.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran jasa*. Edisi Kedua. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, Ari. (2013). *Analisis pengaruh switching cost, attractiveness of alternative, interpersonal relationship, dan service recovery terhadap repurchase intention GSM XL Prabayar (Studi kasus pada mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pengguna GSM XL Prabayar)*. Skripsi (Tidak Dipublikasikan). Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Wiguna, C. D. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan kualitas tenaga medis dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ummu Hanna Purbalingga*. Skripsi (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.