

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
PROBOLINGGO**

SKRIPSI

OLEH:

Nur Hikmatus Sa'adah

NIM: 02220082



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2007**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN
PROBOLINGGO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**OLEH:
Nur hikmatus Sa'adah**

NIM: 02220082



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2007**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

OLEH

**NUR HIKMATUS SA'ADAH
NIM: 02220082**

Telah Disetujui, 12 juli 2007

DOSEN PEMBIMBING

**DR. SALIM AL IDRUS, MM, M.Ag
NIP. 150284768**

**Mengetahui:
DEKAN**

**DRS. H A. MUHTADI RIDWAN, MA
NIP. 150231828**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Oleh :

**Nur Hikmatu Sa'adah
NIM: 02220082**

**Telah dipertahankan di Depan Penguji Skripsi dan Dinyatakan Diterima
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Tanggal, 21 Juli 2007

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

- | | |
|--|------------|
| 1. Ketua Penguji : H. Surjadi, SE., MM | () |
| 2. Sekretaris : Dr. Salim Al Idrus, MM, M.Ag
NIP. 150284768 | () |
| 3. Penguji Utama: Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag
NIP. 150203742 | () |

**Disahkan oleh:
Dekan,**

**Drs. H A. Muhtadi Ridwan, MA
NIP. 150231828**

MOTTO

وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

*"Sekiranya engkau bertabiat kasar dan berhati kejam,
tentu mereka akan lari meninggalkanmu".*

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nur Hikmatus Sa'adah
Nim : 02220082
Alamat : jl. Selatan balai desa no.65 pajarakan probolinggo

Menyatakan bahwa "**skripsi**" yang saya ajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Malang, dengan judul:

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO"**

Adalah hasil karya sendiri, bukan **Duplikasi** dari orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**Klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pihak fakultas ekonomi uin malang, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya, dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 21 juli 2007
Hormat saya,

Nur hikmatus sa'adah
Nim. 02220082

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk :

Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang dan iringan do'a yang tiada henti-hentinya. serta kakak,mbak, adik-adikku dan keponakanku yang kucintai yang selalu memberikan keceriaan dan kegembiraan pada saat saya mengerjakan karya ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena deangan ridho-Nya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan umat Islam, Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan jiwa sucinya penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya ke jalan yang penuh dengan cahaya di ridhoi oleh Allah SWT.

Tentunya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan curahan hati dengan penuh kesabaran dan keikhlasan , membesarkan dan membiayai baik moril maupun spiritual serta mengalirkan Do'anya untuk kebahagiaan didunia dan diakhirat.
2. Bapak Prof. DR. H. Imam Suprayogo, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
3. Bapak Drs. H. A Muhtadi Ridwan, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang.
4. Bapak Dr. Salim Al Idrus, MM, M.Ag, selaku dosen pembimbing.

5. Seluruh jajaran dosen dan karyawan fakultas ekonomi UIN Malang yang membantu proses terselesaikannya skripsi ini.
6. serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Teriring Do'a semoga amal yang telah kita lakukan dijadikan amal yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita semua didunia maupun diakhirat.

Walaupun telah dengan segenap kemampuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena keterbatasan kemampuan ilmu. Perlu kiranya adanya koreksi, saran, dan kritikan yang konstruktif dari seluruh pembaca yang budiman senantiasa penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang, 13 juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pemasaran	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran	9
2.2.2. Konsep Pemasaran.....	10
2.3 Jasa	11
2.3.1. Definisi Jasa	11
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	12
2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.4.1. Definisi Kualitas	14
2.4.2. Perspektif Kualitas	15
2.4.3. Definisi Pelayanan	16
2.4.4. Definisi Kualitas Pelayanan	18
2.4.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.4.6. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	19

2.5 Kepuasan Pelanggan	26
2.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	26
2.5.2. Harapan Pelanggan.....	27
2.5.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6 Kerangka Pikir	30
2.7 Model Hipotesis.....	31

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi Penelitian.....	33
3.2.2. Sampel Penelitian.....	34
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Identitas Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1. Uji Validitas	40
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.6.3. Analisis Regresi Berganda.....	42
3.6.4. Uji F Test	43
3.6.5. Uji t Test	44

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo	45
4.2 Gambaran Umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.....	48
4.3 Deskripsi Penelitian	51
4.3.1. Distribusi Jenis Kelamin	51
4.3.2. Distribusi Usia	52
4.3.3. Distribusi Pekerjaan	53
4.3.4. Distribusi Tingkat Pendidikan.....	54
4.3.5. Distribusi Tingkat Pendapatan	55
4.3.6. Distribusi Waktu (Lama) Responden Menjalani Rawat Inap	56
4.3.7. Distribusi Jenis Penyakit Yang Diderita Responden.....	57
4.4 Gambaran Distribusi Item.....	59
4.4.1. Variabel Bebas	59
4.4.1.1. Variabel Technical Quality (x1).....	59
4.4.1.2. Variabel Functional Quality (x2).....	61
4.4.1.3. Variabel Image (x3)	64
4.4.2. Variabel Terikat	67

4.4.2.1. Kepuasan Pasien (y).....	67
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	69
4.5.1. Uji Validitas	69
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	71
4.6 Hasil Uji Regresi Berganda	72
4.6.1. Persamaan Regresi	72
4.6.2. Uji Simultan.....	72
4.6.3. Uji Parsial.....	74
4.7 Pembahasan	76

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Tedahulu	8
Tabel 2.2. Kerangka Pikir.....	30
Tabel 3.1. Jumlah Pasien	34
Tabel 4.1. Distribusi Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2. Distribusi Usia.....	52
Tabel 4.3. Distribusi Pekerjaan	53
Tabel 4.4. Distribusi Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.5. Distribusi Pendapatan	55
Tabel 4.6. Distribusi Lama Menjalani Rawat Inap.....	56
Tabel 4.7. Distribusi Jenis Penyakit Yang Diderita Responden.....	57
Tabel 4.8. Distribusi Technical Quality (X1).....	59
Tabel 4.9. Distribusi Functional Quality (X2).....	61
Tabel 4.10. Distribusi Image (X3)	64
Tabel 4.11. Distribusi Kepuasan Pasien (Y).....	67
Tabel 4.12. Validitas Technical Quality (X1)	69
Tabel 4.13. Validitas Functional Quality (X2)	70
Tabel 4.14. Validitas Image(X3).....	70
Tabel 4.15. Validitas Kepuasan Pasien (Y)	71
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.17. Hasil Uji f	73
Tabel 4.18. Hasil Uji t	75

ABSTRAK

Nur Hikmatus Sa'adah, 2007, SKRIPSI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Pembimbing : Bpk Dr. Salim Al Idrus, MM, M.Ag

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Sehubungan dengan semakin tingginya tingkat harapan hidup di dalam masyarakat akan dapat menimbulkan kesadaran yang tinggi pula terhadap pentingnya kesehatan. Oleh karena itu jasa dibidang kesehatan akan sangat diperlukan kehadirannya ditengah-tengah masyarakat. Rumah sakit adalah organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, dan bentuk tindakan medis lainnya kepada masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan tujuan rumah sakit, maka dapat dikatakan bahwa rumah sakit menempatkan aspek sosial sebagai prioritas utamanya. Namun disamping itu rumah sakit juga harus selalu menjaga kelangsungan hidup dan kesetabilan kegiatannya melalui pengelolaan profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip manajemen sebagaimana organisasi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo secara simultan dan untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Dengan pendekatan *Explanatory Research*, yang berupa data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: *Technical quality, functional quality, dan image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama terbukti benar. Secara parsial (*Technical quality, functional quality, dan image*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua terbukti benar. Dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa koefisien regresi variabel *Functional Quality* lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi variabel yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *functional quality* memiliki pengaruh dominan atau memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dibandingkan dengan variabel *technical quality* dan *image*. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga juga terbukti benar.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini di Indonesia telah banyak bermunculan usaha-usaha jasa yang bergerak diberbagai bidang. Dengan demikian persaingan yang tajam terjadi juga pada industri jasa di Indonesia khususnya untuk unit usaha yang sejenis. Hal ini terjadi karena masyarakat sudah mampu menilai akan baik buruknya suatu jasa yang ditawarkan. Dari pelanggan akan timbul sumber Kegiatan Pemasaran Jasa yaitu pada saat terjadi proses pembelian dan proses setelah pembelian.

Salah satu sektor jasa yang berkembang dengan pesat di Indonesia adalah sektor jasa rumah sakit. Sehubungan dengan semakin tingginya tingkat harapan hidup di dalam masyarakat menimbulkan kesadaran yang tinggi pula akan pentingnya kesehatan. Oleh karena itu jasa dibidang kesehatan akan sangat diperlukan kehadirannya ditengah-tengah masyarakat. Faktor inilah yang menyebabkan menjamurnya jasa dibidang kesehatan yang dipasarkan pada masyarakat, terutama sektor jasa rumah sakit.

Rumah sakit adalah organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, dan bentuk tindakan medis lainnya kepada masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan tujuan rumah sakit, maka dapat dikatakan bahwa rumah sakit menempatkan aspek sosial sebagai prioritas utamanya.

Namun disamping itu rumah sakit juga harus selalu menjaga kelangsungan hidup dan kesetabilan kegiatannya melalui pengelolaan profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip manajemen sebagaimana organisasi lainnya (Swastha: 2002:317).

Pada dasarnya rumah sakit merupakan organisasi nirlaba yang seiring berkembangnya zaman memerlukan perubahan-perubahan yang bertujuan agar keberadaan rumah sakit dapat berlangsung dalam jangka waktu yang panjang. Dengan demikian rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan telah memiliki orientasi lain disamping kegiatan sosial, yaitu orientasi dalam memperoleh laba atau pendapatan walaupun pemikiran tersebut tidak boleh dominan sehingga mengorbankan efektifitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Novianita: 2005).

Pendapatan sangat diperlukan dalam pengelolaan rumah sakit sebagai modal bagi penyediaan fasilitas-fasilitas dan juga untuk menutup biaya operasional. Pendapatan utama rumah sakit berasal dari pembayaran pasien atas layanan kesehatan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Faktor inilah yang mendorong pihak pengelola rumah sakit untuk memberikan kepuasan kepada tiap pasien melalui layanan kesehatan yang berkualitas apalagi mengingat kualitas pelayanan kesehatan yang buruk akan berakibat fatal bagi pelanggan dalam hal ini adalah pasien.

Kualitas pelayanan memang sangat penting apalagi pada jenis usaha jasa. Pelayanan sangat perlu di perhatikan, karena para karyawan harus berhadapan

langsung dengan pelanggan, sehingga karyawan harus benar-benar paham akan kebutuhan pelanggan lebih-lebih bisa memberikan sesuatu yang melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa senang apabila melakukan transaksi lagi atau melakukan pembelian lagi pada produk kita (Kertajaya: 2003: 97).

Begitu juga Rumah sakit Waluyo Jati merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan segala bentuk pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, rumah sakit Waluyo Jati dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien tidak merasa kecewa. Selain itu, kualitas pelayanan yang maksimal akan menunjang keberadaan RSUD Waluyo Jati di Probolinggo sebagai penyedia kesehatan yang unggul dimata masyarakat.

Dalam melaksanakan penyediaan jasa kepada masyarakat, tentunya RSUD Waluyo Jati dihadapkan oleh beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasional usaha. Masalah-masalah yang mungkin dihadapi RSUD Waluyo Jati adalah masalah keuangan dimana rumah sakit harus mempertimbangkan beberapa hal untuk mendapatkan pendapatan karena pada dasarnya rumah sakit merupakan unit kegiatan sosial, masalah sumber daya manusia yang mungkin keluar masuknya tenaga kerja seringkali dihadapi.

Namun perlu dipahami bahwa dalam bisnis jasa, kualitas lebih banyak ditentukan oleh pemakai jasa tersebut. Oleh karena itu evaluasi terhadap pelayanan jasa perlu dilakukan secara terus menerus, salah satu caranya dengan menggunakan *user based approach* (pendekatan pelanggan). Pendekatan ini

didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga jasa yang paling memuaskan preferensi bahkan mampu menimbulkan kepuasan pasien, merupakan jasa yang berkualitas paling tinggi (Tjiptono: 2003: 24). Seperti yang dikatakan Hermawan Kertajaya bahwa hal tersebut dapat diberikan secara langsung dengan dua pendekatan sistem dan prosedur yang rapi sehingga dapat menjadikan semuanya menjadi jelas. Tetapi dalam situasi yang tidak menentu harus ada cara untuk keluar dalam keadaan darurat, dalam organisasi jasa maupun penjualan serta manajemen penjualan yang sama, promosi hasil pelayanan akhirnya ditentukan oleh tenaga personel (SDM) itu sendiri. Sehingga faktor manusia sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan dalam Rumah Sakit tersebut (Kertajaya, 2003: 97).

Permasalahan umum yang sering muncul disini adalah ada anggapan dari masyarakat bahwa Rumah Sakit Umum terkadang dalam memberikan pelayanan kepada para pasien dirasa kurang dibandingkan dengan Rumah Sakit lain yang berstatus swasta. Mereka berfikir dengan menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum milik pemerintah mereka harus siap dengan konsekwensi yang ada, yaitu pelayanan yang seadanya. Pemikiran sebagai masyarakat seperti itu harus di hilangkan khususnya oleh RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Dengan harapan pemikiran masyarakat tentang Rumah Sakit Umum akan merubah dan mereka akan menganggap bahwa rumah sakit umum dan rumah sakit swasta adalah sama dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan kepada para pasiennya.

Oleh karena itu, rumah sakit umum harus berusaha untuk mengukur tingkat kepuasan pasien agar segera mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang mana bisa membuat pasien merasa puas dan merasa tidak puas. Sehingga nantinya diharapkan akan berguna untuk melakukan perbaikan dan pembenahan kualitas pelayanan khususnya di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. RSUD Waluyo Jati merupakan salah satu rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah di kota Probolinggo yang sampai saat ini tetap terus berkembang meskipun telah banyak berdiri rumah sakit-rumah sakit swasta.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO"**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo secara simultan?
2. Indikator manakah dari kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo secara simultan.
2. Untuk mengetahui Indikator dari kualitas pelayanan (*Technical Quality, Functional Quality, Image*) yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo .

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan wawasan penulis dan menambah pengalaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman ataupun masukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga harapan pasien terhadap rumah sakit.

3. Bagi Lembaga

Dapat memberikan manfaat serta dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemasaran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil
1	Silfi Novianti (2005)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Plandaan Jombang	Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5)	Regresi Berganda	Semua variabel berpengaruh dan variabel bukti langsung (X1) mempunyai pengaruh dominan
2	Kartika Purnamawati (2004)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Aisyiyah Malang	Daya Tanggap (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Langsung (X5)	Regresi Linier Berganda	Semua variabel berpengaruh dan variabel empati (X4) mempunyai pengaruh dominan
3	Syaiful Hurri (2003)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pelanggan di Hotel Pelangi Malang	Daya Tanggap (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Langsung (X5)	Regresi Linier Berganda	Semua variabel berpengaruh dan variabel Jaminan (X3) mempunyai pengaruh dominan

Sementara itu untuk penelitian saat ini peneliti mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Dengan menggunakan variabel bebas menurut Gronroos ada tiga, Technical Quality, Functional Quality, Image dan variabel terikat kepuasan pasien. Dan lokasi penelitian di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

2.2 Pemasaran

2.2.1 Definisi Pemasaran

Menurut Basu Swastha (2000: 3) "Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya untuk berkembang serta mendapatkan laba". Sedangkan menurut William J. Stanton dalam Basu Swastha (2000: 4) "Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial". Menurut Kotler (1997: 2) "Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial, dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain".

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu proses pertukaran barang atau jasa yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan melalui prinsip penetapan harga, promosi, distribusi kepada konsumen.

2.2.2 Konsep Pemasaran

Menurut Kotler (1997: 17) Konsep pemasaran menyatakan suatu kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif dari pada

para pesaing dalam memadukan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sendiri.

Menurut Swastha dan Handoko (2000: 6) konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Tiga unsur pokok konsep pemasaran adalah menurut Basu Swastha dan Tani Handoko (2000: 6) :

1.) Orientasi pada Konsumen.

Perusahaan yang benar-benar ingin memperhatikan konsumen harus :

- a. Menentukan kebutuhan pokok (*Basic Needs*) dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi.
- b. Menentukan kelompok pembeli yang dijadikan sasaran penjualan.
- c. Menentukan produk dan program pemasarannya.
- d. Mengadakan penelitian pada konsumen, untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap, serta perilaku mereka.
- e. Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah menitik beratkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik.

2.) Penyusunan kegiatan Pemasaran secara Integral (*Integrated Marketing*).

Pengintegrasian kegiatan pemasaran berarti bahwa setiap orang dan setiap bagian dalam perusahaan turut berkecimpung dalam usaha yang terkoordinir untuk memberikan kepuasan konsumen, sehingga tujuan perusahaan dapat terealisasi.

3.) Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*).

Faktor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang mendapat laba, yaitu banyak sedikitnya kepuasan konsumen yang dapat dipenuhi. Ini tidaklah berat bahwa perusahaan harus berusaha memaksimalkan kepuasan konsumen, tetapi perusahaan harus mendapatkan laba dengan memberikan kepuasan kepada konsumen”.

2.3 Jasa

2.3.1 Definisi Jasa

Menurut Kotler (2002: 486), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa jasa merupakan kegiatan ekonomi dimana di dalamnya terjadi suatu interaksi yang menimbulkan pemberian tambahan nilai atau manfaat yang tidak berwujud dari si penyedia jasa pada pelanggan. Meskipun nantinya akan terjadi interaksi dengan barang-barang milik dari pelanggan dalam memberikan tambahan nilai atau manfaat tersebut, namun tidak ada transfer atau perpindahan kepemilikan barang dari satu pihak ke pihak lainnya.

Selanjutnya, Kotler (2002: 487) membedakan penawaran suatu perusahaan menjadi lima kategori yaitu:

a. Barang Berwujud Murni

Tawaran hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk ini.

b. Barang Berwujud yang Disertai Layanan

Tawaran terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa layanan mobil. Levitt mengamati bahwa Semakin canggih teknologi produk generic (seperti mobil dan computer), penjualannya semakin tergantung pada mutu dan tersedianya pelayanan pelanggan yang menyertainya (Contoh: ruang pameran, pengiriman, perbaikan dan pemeliharaan, bantuan aplikasi, pelatihan operator, nasehat instalasi, pemenuhan garansi). Dalam hal itu, General Motors mungkin lebih berintensif pada jasa dari pada manufaktur. Tanpa jasa penjualannya akan

menyusut. Kenyataannya, banyak produsen yang sekarang menemukan peluang untuk menjual jasa mereka sebagai pusat laba tersendiri.

c. Campuran

Tawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Misalnya, orang mengunjungi restoran untuk mendapatkan makanan dan pelayanan.

d. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Tawaran terdiri dari satu jasa utama disertai jasa tambahan atau barang pendukung. Contohnya, para penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Perjalanan itu meliputi beberapa barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket, majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat modal – sebuah pesawat udara – untuk merealisasikannya, tetapi komponen utamanya adalah jasa.

e. Jasa Murni

Tawaran hanya terdiri dari jasa. Contohnya mencakup jasa menjaga bayi, psiko terapi, dan jasa memijat.

2.3.2 Karakteristik Jasa

Pemasaran jasa pada prinsipnya mungkin sama dengan pemasaran jasa tetapi mewujudkannya kedalam praktek mungkin sangat berbeda. Jasa memiliki karakter yang spesifik yang tidak dimiliki oleh barang. Karakter jasa merupakan sifat atau ciri-ciri dari jasa tersebut. Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, Philip Kotler (1997: 84), antara lain:

a. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian pembeli akan mencari-cari tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

b. Tidak Terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediaannya adalah bagian dari jasa. Karena klien juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia-

klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.

c. Bervariasi (*variability*)

Karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan, jasa sangat bervariasi.

d. Mudah Lenyap (*Perisability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah jika permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah sesuatu yang bersifat tidak berwujud yang dapat digunakan sebagai pemuas kebutuhan seseorang atau organisasi. Jasa itu berbeda dengan barang. Apabila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum menikmatinya sendiri. Apabila pelanggan membeli jasa, maka pelanggan hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Dalam pemasaran jasa terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang keduanya mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Definisi Kualitas

Didalam kehidupan sehari-hari, tentunya sering terdengar perbincangan mengenai kualitas baik itu mengenai perbandingan baik buruknya suatu barang maupun mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia jasa.

Menurut Wiliam E. Deming dalam Tjiptono (2002: 20), kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.

Jadi kualitas menurut pandangan Wiliam E. Deming merupakan suatu tingkat dimana baik tidaknya tingkatan tersebut dilihat dari penetapan biaya, yang semakin rendah ketergantungan biaya yang dikeluarkan, maka tingkatannya akan semakin baik. Selain itu juga dilihat dari apakah produk tersebut dapat diterima atau tidak dalam suatu pasar.

Selanjutnya definisi kualitas yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Tjiptno (2002:20) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Dr. G. E. John F. Welch, Jr yang dikutip Kotler (1997:49), kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan yang kuat kita dalam menghadapi pesaing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa kualitas berorientasi pada pelanggan. Dalam hal ini kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki persepsi didalam memenuhi atau melebihi dari suatu harapan.

2.4.2 Persepektif Kualitas

Menurut Garvin yang dikutip oleh Tjiptono (2003: 24) ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Adapun lima macam perspektif kualitas tersebut yaitu:

1. *Transcedental Approach*

Kualitas dipandang sebagai *in nate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tapi sulit didefinisikan dan dioprasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, seni drama, seni tari dan seni rupa.

2. *Product Based Approach*

Kualitas dipandang sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan pada beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pendapat ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

3. *User Based Approache*

Pendekatan ini lebih mendasarkan kualitas dan sudut pandang pelanggan, jadi kualitas sangat tergantung pada orang yang memandangnya. Karena tiap pelanggan mempunyai perspektif yang berbeda, maka kebutuhan dan keinginan mereka berbeda pula. Sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing Based Approach*

Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang berkembang secara interna yangseringkali didorong untuk tujuan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditentukan oleh produsen, bukan konsumen penggunaanya.

5. *Value Based Approach*

Dalam pendekatan ini lebih memfokuskan pada aspek nilai dan harga dari suatu produk. Kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, sehingga bersifat relatif. Suatu produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk tersebut paling bernilai, tetapi lebih pada produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

Maka kesimpulan yang dapat diambil dari berbagai perspektif diatas adalah bahwa kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan

pelanggan dalam kaitannya untuk memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan.

2.4.3 Definisi Pelayanan

Menurut Sugiarto (1999: 36) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, penumpang, klien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Menurut Stanton (1998: 220) pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang ada pada hakekatnya bersifat tidak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata (*tangible*). Akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanen).

Sedangkan menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001: 5-6) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan (yang sifatnya bisa berwujud maupun tidak berwujud) untuk konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan dari konsumen dan tampak bahwa didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadarinya.

2.4.4 Definisi Kualitas Pelayanan

Suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan di mata pelanggan berarti semakin tinggi tingkat keberhasilan dari kualitas perusahaan yang dicapai dan begitu pula sebaliknya. Menurut Parasuraman dalam Rambat (2001: 148) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pendapat pelanggan tentang kualitas pelayanan didapatkan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan kinerja actual yang didapatkan oleh pelanggan tersebut.

2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Sama seperti produk, maka kualitas pelayanan juga merupakan *driver* kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Selama 20 tahun terakhir ini, banyak studi yang telah mencoba untuk melakukan eksplorasi terhadap dimensi dari kualitas pelayanan. Pada intinya, setiap studi ingin memberikan jawaban atas dua pertanyaan, yaitu apakah dimensi dari kualitas pelayanan dan dimensi manakah yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu studi mengenai dimensi dari kualitas pelayanan adalah hasil kajian dari Gronroos seorang pakar dari Swedia. Menurutnya, dimensi kualitas dibagi dalam 3 dimensi, yang diuraikan sebagai berikut:

1. *Technical Quality*

Yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan.

2. *Funcional Quality*

Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampaian informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. *Image*

Image merupakan suatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta penampilan pegawainya.

Dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan manajemen sebagai acuan untuk menyusun kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dengan

menentukan dimensi kualitas jasa akan memudahkan perusahaan untuk menentukan standar baku pelayanan kepada pelanggan.

2.4.6 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, Islam sebagai “Din” merupakan ajaran yang mengatur semua aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali bidang ekonomi.

Pada saat ini, kegiatan pelayanan lebih bersifat kepuasan sesaat bagi konsumen, karena banyak fasilitas–fasilitas dan produk-produk yang diberikan terlalu melebih-lebihkan tanpa melihat kualitas produk yang mengakibatkan kepuasan konsumen terlupakan, bahkan ada yang mengandung unsur penipuan. Padahal citra positif akan tercipta apabila pelayanan yang berikan sesuai dengan keadaan kualitas dan produk (mengandung unsur kejujuran), dengan demikian konsumen akan mendapatkan kepuasan dan tidak merasa dirugikan.

Dalam konteks ini yakni pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Adapun pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan pelanggan.

Keduanya merupakan pesan moral yang bersifat universal yang bisa dikaitkan dengan sikap karyawan dalam melayani pelanggan yang uraiannya antara lain sebagai berikut (Didin H dan Hendri T. 2003:54):

a. *Siddiq*, yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan transaksi bisnis. Hal ini dapat tercermin dalam al-Qur'an surah Aljabar-Muthaffifin: 1-6 menerangkan tentang bahaya orang yang tidak jujur.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ
وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ
يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya:

1. Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang,
2. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi,
3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.
4. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan,
5. Pada suatu hari yang besar,
6. (Yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?

b. *Kreatif, berani dan percaya diri*. Ketiga hal itu mencerminkan karyawan untuk berusaha mencari kebutuhan pelanggan sehingga keinginan pelanggan bisa terpenuhi oleh perusahaan dan bisa menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat.

c. *Tabligh*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Disini para karyawan harus bisa merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian serta komunikasi yang sopan, sehingga bisa membuat pelanggan senang.

d. *Istiqomah*, artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meski menghadapi berbagai godaan dan tantangan, *istiqomah* dalam hal ini

kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan dalam melayani pelanggan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

e. *Amanah*, berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, dimana dalam hal ini harus ditampilkan dalam kejujuran dan pelayanan yang optimal serta ihsan (yaitu berbuat yang terbaik). Seperti yang tertuang dalam QS. An-Nisa' : 58 yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".

f. *Fathonah*, Berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Karyawan harus benar-benar mengetahui apa saja tugas dan kewajibannya. Ini dapat dalam QS Yusuf: 55

﴿ قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan aspek rasa tenang dan bahagia

yang memberi implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara pihak perusahaan dengan pelanggannya.

Untuk perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelanggan, pelayanan merupakan alat yang sangat penting dan harus segera di sadari oleh pihak perusahaan karena mempertahankan pelanggan bukanlah sesuatu yang mudah. Menurut Petter Duster dalam Kotler (2000: 116) mengatakan bahwa tugas utama sebuah perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan. Tetapi sebelum menciptakan pelanggan, tentunya perusahaan menciptakan konsumen terlebih dahulu, karena nantinya konsumen tersebut akan menjadi pelanggan apabila tingkat keinginan dan harapannya terpenuhi.

Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik, hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Imron 159 yang berbunyi:

..... وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: "Sekiranya engkau bertabiat kasar dan berhati kejam, tentu mereka akan lari meninggalkanmu".

Berdasarkan firman Allah SWT diatas telah jelas bahwa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaknya dengan sopan dan sabar serta ramah.

Dalam Al Qur'an telah dijelaskan bahwa kita diharuskan untuk melakukan sikap saling menghormati antara sesama. Jika kita menghormati atau di hormati orang lain maka balaslah sikap penghormatan itu yang lebih baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa' 86 :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.

Sikap inilah yang harus dilakukan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jika karyawan memberikan sikap hormat dan ramah terhadap pelanggan maka pelanggan akan membalas sikap yang hormat dan ramah. Sikap ini dapat menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan terhadap jasa yang telah diberikan.

Ada berbagai bentuk keteladanan yang telah dilakukan Rasulullah Saw merupakan suatu contoh yang dapat diambil hikmahnya terutama kebanggaan yang ditanamkan dalam diri umatnya untuk melayani orang lain, karena pelayanan tersebut merupakan suatu contoh keterpanggilan dari salah satu citra umat Islam.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Tasmara (2002: 97) ada beberapa prinsip pelayanan dari keteladanan Rasulullah Saw, yaitu:

1. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang tulus ikhlas pada setiap tindakan pelayanan anda.

2. Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*return and service excellent*).
3. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi yang anda harapkan.
4. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda akan dihargai, sebagaimana hadits nabi saw:

لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه

Artinya: “Tidaklah engkau disebut beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu sendiri”.

5. Melakukan empati yang mendalam dan tumbuhkanlah sinergi.

Dari prinsip-prinsip diatas dapat diambil kesimpulan bahwa seorang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanannya kepada orang lain. Mereka merasa bahagia dan memiliki makna hidup apabila dalam kehidupannya dipenuhi dengan pekerjaan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan untuk orang lain.

2.5 Kepuasan Pelanggan

2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Saat ini kepuasan pelanggan telah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, perusahaan maupun konsumen. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan

pelanggan sebagai strategi memenangkan persaingan yang semakin tajam didunia bisnis.

Kualitas bersumber dari harapan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut mampu memuaskan pelanggannya.

Menurut Kotler (2002:42) mendefinisikan kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan yang mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas dan senang.

2.5.2 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada mereka. Menurut Zeithaml dalam Budi W. Soetjipto (1997:18) Ini menunjukkan bahwa harapan

pelanggan didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut-kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lalu dan komunikasi eksternal.

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam meng evaluasi produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan. Menurut Olson dan Dover yang dikutip Tjiptono (2002:61) mendefinisikan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Maka dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan terbentuk oleh beberapa factor yang diantaranya kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, opini teman atau kerabat serta informasi-informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa macam metode. Adapun menurut Kotler dalam Tjiptono (1997: 34-35) mengidentifikasi 4 macam metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bias berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa, dan lain-lain. Semua informasi yang diperoleh melalui metode ini memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan

tetapi karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2. *Ghost shopping*

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pembeli perusahaan lain atau perusahaan sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan. Dan melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan mengambil keputusan oleh manajemen.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau telah pindah pemasok agar dapat memahami hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei kepuasan pelanggan

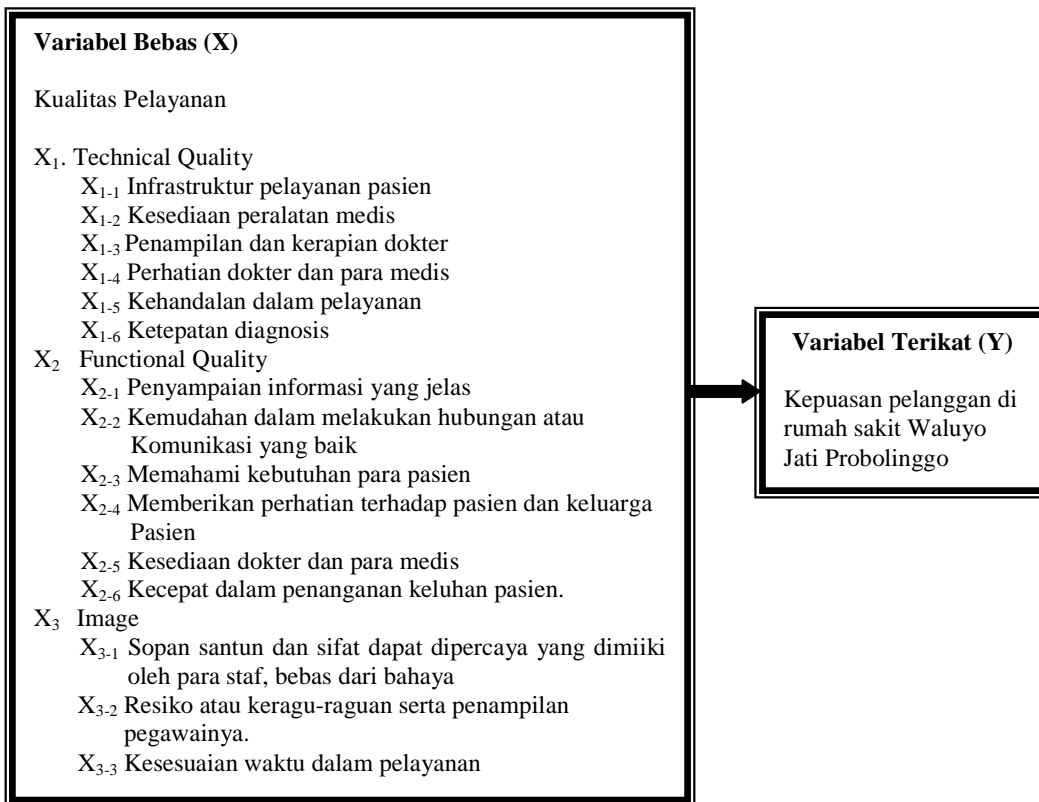
Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dari penggunaan pengukuran metode pengukuran kepuasan pelanggan di atas, pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan secara terus menerus sebab keadaan pelanggan selalu berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat terus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dalam kondisi yang selalu berubah.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pikir



2.7 Model Hipotesis

Berdasarkan judul yang diajukan, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Technical Quality* (X_1), *Functional Quality* (X_2), *Image* (X_3) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) baik secara simultan.
- b. Indikator dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Technical Quality* (X_1), *Functional Quality* (X_2), *Image* (X_3) yang mempunyai pengaruh dominan secara parsial terhadap Kepuasan pasien (Y) adalah *Functional Quality* (X_2)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan survey. Artinya penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dan dalam penelitian *explanatory research* yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun: 1995: 5).

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada RSUD Waluyo Jati yang berlokasi di Jl. Kandang Jati Kraksaan Probolinggo. Lokasi penelitian ini merupakan tempat usaha yang letaknya strategis, karena dapat dijangkau oleh masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini melibatkan semua aspek yang terdapat dalam lokasi penelitian sehingga supaya hasil identifikasi masalah dalam obyek penelitian ini tepat sasaran maka penelitian ini dilaksanakan selama 14 hari (empat belas hari), yaitu tepatnya tanggal 20 Februari sampai 5 Maret.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2002: 72), "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Probolinggo di kelas I, II, dan III pada bulan Januari 2007 dan dalam keadaan yang memungkinkan (sadar) untuk memberikan pendapatnya secara pribadi. Namun, jika pasien tidak memungkinkan untuk dimintai keterangan, maka dapat diwakili oleh keluarga pasien yang menjaga.

Baik pasien maupun keluarga pasien harus telah menjalani perawatan atau telah berada dirumah sakit tiga hari atau lebih, dengan pertimbangan mereka lebih dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, dibandingkan dengan pasien yang hanya menjalani rawat inap kurang dari tiga hari.

Tabel 3.1
Jumlah Pasien Rawat Inap
Tanggal 1 Januari sampai 31 Januari 2007

No	Kelas	Jumlah Pasien	Jumlah Populasi
1.	I	139	693
2.	II	208	
3.	III	346	
		693	

Sumber: RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo, 2007

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiono (2000:72) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi.

Penentuan ukuran sampel yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2003: 78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dengan demikian jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian, dengan menggunakan rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = 87,39 dibulatkan 87

3.3 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer Merupakan data yang langsung diperoleh dari responden dalam penelitian ini, yang berasal dari kuesioner yang disebarakan pada pasien rumah sakit Waluyo Jati Probolinggo.
- b. Data sekunder

Data sekunder tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, melainkan telah ada dalam bentuk jadi dan siap diolah. Adapun data sekunder di peroleh melalui dokumen-dokumen perusahaan dan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Untuk mengetahui keadaan umum lokasi penelitian, buku-buku literatur, serta, penelitian ilmiah sejenis sebagai bahan referensi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan metode berikut ini:

a. Angket (Kuesioner)

Yaitu tehknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yaitu pasien RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Peneliti menggunakan jenis angket /kuesioner tertutup, sebagaimana menurut Sumarsono (2004: 101). Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang sudah disediakan lebih dulu oleh peneliti, responden hanya perlu memilih jawabannya. Untuk keperluan menganalisis secara kuantitatif. Dan untuk menghindari kesulitan responden dalam menjawab questioner. Agar nantinya responden dapat memilih dengan lebih teliti. Maka jawaban diberi kriteria melalui skor sebagai berikut :

- a. Sangat setuju mendapat skor 4
- b. Setuju mendapat skor 3
- c. Tidak setuju mendapat skor 2
- d. Sangat tidak setuju mendapat skor 1

b. Dokumentasi

Yaitu tehknik pengumpulan data dengan cara peninjauan terhadap arsip-arsip RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo khususnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, misalnya gambaran umum RSUD dan fasilitas yang dimiliki RSUD.

c. Pengamatan (Observasi)

Yaitu tehknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan terhadap obyek yang diteliti guna melihat secara langsung kondisi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

d. Wawancara (Interview)

Yaitu tehknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi secara langsung (tatap muka), baik antara peneliti dan resonden maupun dengan pihak RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo untuk mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis penelitian.

3.5 Identitas Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

Definisi oprasional variabel dalam penelitian yang dilakukan meliputi variabel bebas dan variabel terikat yang diikuti indikator variabel.

- a. Variabel bebas, yaitu variabel yang besarnya dapat mempengaruhi besarnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas (X) adalah:

1. Technical Quality

Yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan atau aspek-aspek nyata yang bias dilihat dan diraba, yaitu segala sesuatu yang merupakan tampilan fisik dari RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo yang meliputi infrastruktur pelayanan pasien,

kelengkapan peralatan medis, kehandalan dan perhatian dokter maupun para medis dalam pelayanan, ketepatan diagnosis, serta kerapian dokter dan para medis.

2. *Funcional Quality*

Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan, serta keinginan dan kecepatan tanggapan untuk membantu pasien dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan tersebut. Dimensi ini meliputi: penyampaian informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan atau komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien, kesediaan dalam melayani dengan cepat, serta kesediaan dalam menangani keluhan pasien.

3. *Image*

Image merupakan suatu yang berhubungan dengan reputasi dari pihak RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo selaku penyedia jasa, dan merupakan suatu hal yang dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Dimensi ini meliputi, sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.

b. Variabel terikat merupakan variabel yang besarnya tergantung pada variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan, dengan indikator kualitas dari pelayanan RSUD Waluyo Jati.

1. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien merupakan suatu hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kinerja aktual penyedia jasa yaitu RSUD Waluyo Jati yang dirasakan setelah penggunaan jasa oleh pasien. Kepuasan pasien juga dapat dikatakan sebagai rasa senang dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Dalam penelitian ini kepuasan pasien merupakan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi.

Variabel kepuasan pasien memiliki beberapa indikator meliputi: pasien merespon kualitas pelayanan dengan baik, mempertimbangkan RSUD Waluyo Jati sebagai pilihan pertama dalam rawat inap, pasien membicarakan hal positif mengenai kualitas pelayanan RSUD Waluyo Jati, menilai jasa tersebut menguntungkan dan RSUD Waluyo Jati dapat menjamin tingkat kesembuhan pasien.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Masri Singarimbun (1995:124) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Untuk mengukur validitas instrument menggunakan rumus teknik korelasi product moment yang rumusnya sebagai berikut:

$$R = \frac{N(\sum X Y) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : R = korelasi nilai

X = skor total tiap-tiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Jika korelasi tiap item tersebut positif dan besarnya 0.3 ke atas maka item pertanyaan yang ada dalam instrumen adalah valid (Sugiono, 2000: 106).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila dapat digunakan untuk mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan dan senantiasa menunjukkan hasil yang sama atau secara konsisten menunjukkan hasil yang sama. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2004 : 171) :

$$r_{11} = \left\{ \frac{K}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

Keterangan :

R_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variabel butir

σ_1^2 = Varian Total

Instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) apabila memiliki koefisien keterandalan sebesar 0.6.

3.6.3 Analisa Regresi Berganda

Analisa regresi berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Menurut Ridwan (2003 : 252), uji regresi berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Adapun persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana:

Y = Keputusan pembeli

b₁ = Koefisien regresi variabel X₁ terhadap Y

b₂ = Koefisien regresi variabel X₂ terhadap Y

b₃ = Koefisien regresi variabel X₃ terhadap Y

X₁ = *Technical Quality*

X₂ = *Funcional Quality*

X₃ = *Image*

3.6.4 Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui regresi tersebut signifikan atau tidak, digunakan rumus (rangkuti 2003 : 165)

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R) / (n - k - i)}$$

Keterangan :

F = Pendekatan distribusi probabilitas

k = Jumlah variabel independent

R = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Kriteria :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh.

3.6.5 Uji t

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, digunakan Uji t. menurut Rangkuti (2003: 166), rumusnya adalah :

$$t_b = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan :

t_b = Besarnya T_{hitung}

b = Parameter estimasi

S_b = Standar error

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

Sejak tahun 1950 Rumah sakit berdiri dengan nama RSUD Kraksaan, yang berlokasi disebelah utara alun-alun Kraksaan tepatnya di jalan Rengganis Kraksaan sekarang, ini berlangsung sampai tahun 1981, RSUD Kraksaan dengan tipe kelas D. Mulai tahun 1982 lokasi dipindahkan di kelurahan Kandang Jati Kulon Kecamatan Kraksaan yang dibangun oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tk. II Probolinggo dengan nama RSUD. Waluyo Jati Kraksaan di Jalan Dr. Soetomo No.1 Kraksaan. Sesuai dengan instruksi Gubernur KDH Tk. I Jawa Timur Nomor : 26 tahun 1983 tanggal 24 september 1983 tentang Perubahan Pedoman Organisasi dan Tata Kerja RSUD Daerah Tk. II Kelas C dan D.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tertanggal 15 februari 1988 nomor : 105 / Menkes / SK / II / 1988 tentang Penetapan Peningkatan Kelas RSUD, dari RSUD Kelas D menjadi RSUD Kelas C. Dengan keluarnya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dan Instruksi gubernur KDH Tk. I Jawa Timur itu status tipe RSUD Kraksaan menjadi kelas C.

Terhitung mulai tanggal 12 Juni 2002 RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo berubah menjadi Badan Pelayanan Kesehatan Masyarakat

RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo (BPKM RSUD Waluyo Jati Kraksaan), sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor: 10 Tahun 2002 tertanggal 12 Juni 2002 yang diundangkan didalam Lembaran Daerah Kabupaten Probolinggo.

Pembangunan Kesehatan Kabupaten Probolinggo diarahkan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat dan terwujudnya masyarakat probolinggo yang sehat pada tahun 2010. Badan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (BPKM) Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo jati Kraksaan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kabupaten di bidang Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dan dalam menjalankan tugas teknis administrasi di bina dan di koordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

BPKM RSUD Waluyo Jati sebagai sebuah badan organisasi mempunyai visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi dalam mencapai tujuan dan sasaran tersebut.

Visi : Mewujudkan rumah sakit yang bermutu dan professional yang dipilih oleh masyarakat.

Misi : 1. Melakukan pelayanan prima
2. Menjadikan BPKM RSUD Waluyo Jati Kraksaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

Tujuan : 1. Meningkatkan pelayanan yang bermutu di Rumah Sakit.

2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM Rumah Sakit.
3. Meningkatkan saran dan prasarana Rumah Sakit.
4. Meningkatkan *cash flow* keuangan Rumah Sakit

- Sasaran :
1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat.
 2. Terselenggaranya pelayanan medis, penunjang medis dan non medis.
 3. Terselenggaranya pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan secara professional.
 4. Terselenggaranya diklat litbang.
 5. Terselenggaranya administrasi umum dan keuangan secara professional.
 6. Meningkatnya retribusi Rumah Sakit.

Strategi mencapai tujuan dan sasaran tersebut antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan medis, penunjang medis maupun non medis
2. Meningkatkan penampilan fisik Rumah Sakit baik gedung maupun lingkungannya, baik kualitas maupun kuantitasnya.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia secara profesional.

4.2 Gambaran Umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo

Nama Rumah Sakit : BPKM RSUD Waluyo Jati Kraksaan

Alamat / Telefon : Jl Dr. Soetomo No.1, Tlp. 0335841118, 841160,
841481

Fax / E-Mail : 0335841160 / Waluyojati@telkomnet

Status Tanah : Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo

Luas Tanah : 3500 m²

Nama Direktur : Dr. Hariyadi Santosa, MM

Berdasarkan : SK MENKES

No. 105/MENKES/SK/II/1988

Instruksi Gubernur No. 26 tahun 1983

Jumlah Tempat Tidur : 132 buah

Fungsi BPKM RSUD Waluyo Jati adalah :

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan penunjang medis dan non medis
- c. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- d. Diklat dan litbang
- e. Menyelenggarakan kegiatan administrasi dan keuangan

Pelayanan medis meliputi pelayanan kesehatan dasar dan rujukan,
yaitu antara lain:

1. Instalasi Rawat Jalan
 - a. Poli Kebidanan Atau Kandungan
 - b. Poli Kesehatan Anak
 - c. Poli Telinga, Hidung Dan Tenggorokan (THT)
 - d. Poli Bedah
 - e. Poli Kesehatan Anak
 - f. Poli Mata
 - g. Poli Gigi Dan Mulut
 - h. Poli Penyakit Dalam
 - i. Poli Umum
2. Instalasi Rawat Inap
 - a. Ruang Dalam
 - b. Ruang Utama
 - c. Ruang Paviliun Tengger
 - d. Ruang Kandungan
 - e. Ruang Perinatologi
 - f. Ruang Bedah
 - g. Ruang Anak
3. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
4. Instalasi Bedah Sentral (OK)

5. Instalasi Perawatan Intensif (ICU)

Pelayanan penunjang medis dan non medis, antara lain :

1. Instalasi Radiology
 - a. Instalasi Farmasi
 - b. Instalasi Gizi
 - c. Instalasi Laboratorium
 - d. Instalasi pemeliharaan sarana
 - e. Rekam medis
 - f. *Loundry*
 - g. *Cleaning Service*
 - h. Satuan Pengaman (SATPAM)

4.3 DESKRIPSI PENELITIAN

Sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berjumlah 87 sampel. Untuk keperluan tersebut telah disebarkan kuesioner di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Sehingga dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, pendapatan, dan lamanya menjalani rawat inap, yaitu sebagai berikut :

4.3.1 Distribusi Jenis Kelamin

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	49	56,32
Perempuan	38	43,68
Jumlah	87	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden dengan prosentase sebesar 56,32% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden dengan prosentase sebesar 43,68%. Hal ini berarti responden yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase 56,32%.

4.3.2 Distribusi Usia

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan usia dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.2.

Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase
< 20	3	3,45
20 - 29	10	11,49
30 - 39	16	18,39

40 - 49	33	37,93
> 49	25	28,74
Jumlah	87	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 3 responden dengan prosentase sebesar 3,45%, usia 20 - 29 tahun sebanyak 10 responden dengan prosentase 11,49%, usia 30 - 39 tahun sebanyak 16 responden dengan prosentase sebesar 18,39%, usia 40 - 49 tahun sebanyak 33 responden dengan prosentase sebesar 37,93%, dan usia > 49 tahun sebanyak 25 responden dengan prosentase sebesar 28,74%. Hal ini berarti responden yang paling banyak memanfaatkan jasa rawat inap adalah responden yang berusia 40 - 49 tahun dengan prosentase sebesar 37,93%.

4.3.3 Distribusi Pekerjaan

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan pekerjaan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.3.

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pegawai Negeri	12	13,79
Pegawai Swasta	16	18,39
Wiraswasta	36	41,38
Pelajar/Mahasiswa	6	6,90

Lain-lain	17	19,54
Jumlah	87	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri sebanyak 12 responden dengan prosentase sebesar 13,79%, sebagai Pegawai Swasta sebanyak 16 responden dengan prosentase sebesar 18,39%, sebagai Wiraswasta 36 responden dengan prosentase sebesar 41,38%, sebagai Pelajar/Mahasiswa 6 responden dengan prosentase sebesar 6,90%, Lain-lain sebanyak 17 responden dengan prosentase sebesar 19,54%. Hal ini berarti responden yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap adalah responden yang bekerja sebagai Wiraswasta dengan prosentase sebesar 41,38%.

4.3.4 Distribusi Tingkat Pendidikan

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan tingkat pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.4.

Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	39	44,83
SLTP	23	26,44
SMA	13	14,94
Diploma	7	8,04
Sarjana/Pasca Sarjana	5	5,75

Jumlah	87	100,00
--------	----	--------

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang mempunyai tingkat pendidikan SD sebanyak 39 responden dengan prosentase sebesar 44,83%, SLTP sebanyak 23 responden dengan prosentase sebesar 26,44%, SMA sebanyak 13 responden dengan prosentase sebesar 14,94%, Diploma sebanyak 7 responden dengan prosentase sebesar 8,04%, dan Sarjana/Pasca Sarjana sebanyak 5 responden dengan prosentase sebesar 5,75%. Hal ini berarti responden yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap adalah responden yang mempunyai tingkat pendidikan SD dengan prosentase sebesar 44,83%.

4.3.5 Distribusi Tingkat Pendapatan

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan tingkat pendapatan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.5.

Distribusi Frekuensi Tingkat Pendapatan Responden

Pendapatan (Rp)	Jumlah	Prosentase
< 250.000	10	11,49
250.000 – 500.000	56	64,37
500.000 – 750.000	12	13,79
750.000 – 1.000.000	5	5,75
> 1.000.000	4	4,60
Jumlah	87	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang mempunyai tingkat pendapatan < 250.000 sebanyak 10 responden dengan prosentase sebesar 11,49%, pendapatan 250.000 – 500.000 sebanyak 56 responden dengan prosentase sebesar 64,37%, pendapatan 500.000 – 750.000 sebanyak 12 responden dengan prosentase sebesar 13,79%, pendapatan 750.000 – 1.000.000 sebanyak 5 responden dengan prosentase sebesar 5,75%, dan pendapatan > 1.000.000 sebanyak 4 responden dengan prosentase sebesar 4,60%. Hal ini berarti responden RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap adalah responden yang mempunyai tingkat pendapatan antara 250.000 – 500.000 dengan prosentase sebesar 64,37%.

4.3.6 Distribusi Jangka Waktu (Lama) Responden Menjalani Rawat Inap

Hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan jangka waktu (lama) responden menjalani rawat inap dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Jangka Waktu (Lama) Responden Dalam Menjalani Rawat Inap

Jangka Waktu (Lama)	Jumlah	Prosentase
3 – 5 hari	66	75,86
6 – 10 hari	19	21,84
11 – 20 hari	2	2,30
21 – 30 hari	0	0,00

> 30 hari	0	0,00
Jumlah	87	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo selama 3-5 hari sebanyak 66 responden dengan prosentase sebesar 75,86%, selama 6-10 hari sebanyak 19 responden dengan prosentase sebesar 21,84%, selama 11-20 hari sebanyak 2 responden dengan prosentase sebesar 2,30%, hal ini berarti responden menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap adalah responden yang selama 3 - 5 hari sebanyak 66 responden dengan prosentase sebesar 75,86%.

4.3.7 Distribusi Jenis Penyakit Yang Diderita Responden

hasil tabulasi deskripsi responden yang berkaitan dengan jenis penyakit yang diderita dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.7

Distribusi Frekuensi Jenis Penyakit Yang Diderita Responden

Jenis Penyakit	Jumlah	Prosentase
Asma	3	3,45
Batu Ginjal	1	1,15
Demam	2	12,29
Diabetes	9	10,34
Infeksi Saluran Pencernaan	4	4,56
Infeksi Saluran Pernafasan	3	3,45

Jantung	8	9,19
Kanker	2	2,29
Lambung	6	6,89
Liver	5	5,75
Operasi	8	9,19
Paru-Paru	5	5,75
Radang Tenggorokan	1	1,15
Stroke	8	9,19
Syaraf Otak	2	2,29
Thypus	19	21,84
Tumor	1	1,15
	87	100%

Sumber : Data primer di olah

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden yang menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo mempunyai bermacam-macam penyakit yaitu Asma sebanyak 3 responden atau 3,45%, Batu Ginjal sebanyak 1 responden atau 1,15%, Demam sebanyak 2 responden atau 2,29%, Diabetes sebanyak 9 responden atau 10,34%, Infeksi Saluran Pencernaan sebanyak 4 responden atau 4,59%, Infeksi Saluran Pernafasan sebanyak 3 responden atau 3,45%, Jantung sebanyak 8 responden atau 9,19%, Kanker sebanyak 2 responden atau 2,29%, Lambung sebanyak 6 responden atau 6,89%, Liver sebanyak 5 responden atau 5,75%, Operasi sebanyak 8 responden atau 9,19%, Paru-paru sebanyak 5 responden atau 5,75%, Radang Tenggorokan sebanyak 1 responden atau 1,15%, Stroke sebanyak 8 responden atau 9,19%, Syaraf Otak sebanyak 2 responden atau 2,29%, Thypus sebanyak 19 responden atau 21,84%, Tumor sebanyak 1 responden

atau 1,15%. Hal ini berarti sebagian besar responden yang dirawat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo menderita penyakit Thypus dengan prosentase sebesar 21,84%.

4.4 Gambaran Distribusi Item

4.4.1 Variabel Bebas

4.4.1.1 Variabel Technical Quality (X1)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Item Variabel Technical Quality (X1)

Item	Kriteria / Skor	Frequency	Percentase
1	Infrastruktur pelayanan pasien		
	Sangat Tidak Setuju	2	2,30
	Tidak Setuju	29	33,33
	Setuju	13	14,94
	Sangat Setuju	43	49,43
	Total	87	100,00
2	Kesediaan peralatan medis		
	Sangat Tidak Setuju	7	8,05
	Tidak Setuju	12	13,79
	Setuju	22	25,29
	Sangat Setuju	46	52,87
	Total	87	100,00
3	Penampilan dan kerapian dokter		
	Sangat Tidak Setuju	2	2,30

	Tidak Setuju	15	17,24
	Setuju	16	18,39
	Sangat Setuju	54	62,07
	Total	87	100,00
4	Perhatian dokter dan para medis		
	Sangat Tidak Setuju	3	3,45
	Tidak Setuju	14	16,09
	Setuju	24	27,59
	Setuju Sangat	46	52,87
	Total	87	100,00
5	Kehandalan dalam pelayanan		
	Sangat Tidak Setuju	7	8,05
	Tidak Setuju	14	16,09
	Setuju	16	18,39
	Sangat Setuju	50	57,47
	Total	87	100,00
6	Ketepatan diagnosis		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	14	16,09
	Setuju	25	28,74
	Sangat Setuju	47	54,02
	Total	87	100,00
Variabel	Technical Quality		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	13	14,94
	Setuju	30	34,48
	Sangat Setuju	43	49,43
	Total	87	100,00

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa sebagian besar (83,91 %) pasien yang telah menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Probolinggo menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa kualitas pelayanan yakni *Technical Quality* yang terdiri dari mutu, biaya administrasi, dan kenyamanan yang diberikan RSUD Waluyo Jati Probolinggo tergolong baik, dimana sebanyak 49,43% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 34,48 % menyatakan setuju.

Pernyataan tersebut didukung oleh tanggapan responden terhadap hampir seluruh item *technical quality* terutama item kesediaan peralatan medis yang sebagian besar (78.16 %) menyatakan setuju bahwa RSUD Waluyo Jati Probolinggo memiliki peralatan medis yang tergolong baik. Serta item perhatian dokter dan para medis terhadap pasien yang sebagian besar (80.46 %) menyatakan baik.

Disisi lain masih terdapat sebanyak 14,94% pasien yang menyatakan tidak setuju dan terdapat sebanyak 1,15% pasien yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa kualitas pelayanan yakni *technical quality* yang terdiri dari mutu, biaya administrasi, dan kenyamanan yang diberikan RSUD Waluyo Jati Probolinggo adalah baik. Hal tersebut disebabkan oleh tanggapan responden terhadap item Infrastruktur pelayanan pasien yang terdapat sebanyak 35.63 % yang menyatakan kurang baik.

4.4.1.2 Variabel Functional Quality (X2)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Item Variabel Functional Quality (X2)

Item	Kriteria / Skor	Frequency	Percentage
1	Penyampaian informasi yang jelas		
	Sangat Tidak Setuju	4	4,60
	Tidak Setuju	23	26,44
	Setuju	25	28,74
	Sangat Setuju	35	40,23
	Total	87	100,00
2	Kemudahan dalam melakukan hubungan atau Komunikasi yang baik		
	Sangat Tidak Setuju	5	5,75
	Tidak Setuju	22	25,29
	Setuju	15	17,24
	Sangat Setuju	45	51,72
	Total	87	100,00
3	Memahami kebutuhan para pasien		
	Sangat Tidak Setuju	8	9,20
	Tidak Setuju	20	22,99
	Setuju	21	24,14
	Sangat Setuju	38	43,68
	Total	87	100,00
4	Memberikan perhatian terhadap pasien dan keluarga pasien		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	9	10,34
	Setuju	29	33,33

	Sangat Setuju	48	55,17
	Total	87	100,00
5	Kesediaan dokter dan para medis		
	Sangat Tidak Setuju	5	5,75
	Tidak Setuju	26	29,89
	Setuju	19	21,84
	Sangat Setuju	37	42,53
	Total	87	100,00
6	Kecepat dalam penanganan keluhan pasien		
	Sangat Tidak Setuju	8	9,20
	Tidak Setuju	23	26,44
	Setuju	22	25,29
	Sangat Setuju	34	39,08
	Total	87	100,00
Variabel	Functional Quality		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	24	27,59
	Setuju	26	29,89
	Sangat Setuju	36	41,38
	Total	87	100,00

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa sebagian besar (71,27%) pasien yang telah menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Probolinggo menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kualitas pelayanan yakni *functional quality* yang terdiri dari kesadaran akan pentingnya kualitas layanan, sikap terhadap pasien dan keluarga pasien, serta

kesadaran akan pentingnya etika dokter dan suster yang diberikan RSUD Waluyo Jati Probolinggo tergolong baik. Hal tersebut dapat diketahui dari frekuensi tanggapan responden yang sebesar 41,38% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 29,89% pasien menyatakan setuju.

Pernyataan tersebut disebabkan oleh tanggapan responden terhadap hampir seluruh item khususnya item memberikan perhatian terhadap pasien dan keluarga pasien yang sebagian besar (88,5%) menyatakan setuju dan sangat setuju, serta item kemudahan dalam melakukan hubungan atau komunikasi yang baik yang sebagian besar (68.96%) menyatakan setuju dan sangat setuju.

Disisi lain masih terdapat sebanyak 27,59% pasien yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa kualitas pelayanan yakni *Functional Quality* yang diberikan RSUD Waluyo Jati Probolinggo adalah baik. Hal tersebut terutama disebabkan oleh tanggapan responden terhadap item Kecepatan dalam penanganan keluhan pasien, dimana masih terdapat sebanyak 35,64% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4.1.3 Variabel Image (X3)

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Item Variabel Image (X3)

Item	Kriteria / Skor	Frequency	Percentase
1	Sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para		

	staf, bebas dari bahaya		
	Sangat Tidak Setuju	2	2,30
	Tidak Setuju	10	11,49
	Setuju	29	33,33
	Sangat Setuju	46	52,87
	Total	87	100,00
2	Resiko atau keragu-raguan serta penampilan pegawainya		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	16	18,39
	Setuju	26	29,89
	Sangat Setuju	44	50,57
	Total	87	100,00
3	Kesesuaian waktu dalam pelayanan		
	Sangat Tidak Setuju	6	6,90
	Tidak Setuju	17	19,54
	Setuju	19	21,84
	Sangat Setuju	45	51,72
	Total	87	100,00
Variabel	Image		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	13	14,94
	Setuju	32	36,78
	Sangat Setuju	41	47,13
	Total	87	100,00

Sumber : Data Primer di olah, 2007 (

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa sebagian besar (83,91%) pasien yang telah menjalani rawat inap di Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan bahwa *image* Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo yang terdiri dari program kesetiaan, program pemahaman, dan program pengetahuan yang selama ini diterapkan oleh seluruh karyawan Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo tergolong baik, dimana sebanyak 36,78% menyatakan setuju dan sebanyak 47,13% pasien yang menyatakan sangat setuju.

Pernyataan tersebut disebabkan oleh frekuensi tanggapan responden terhadap item Sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, sehingga merasa bebas dari bahaya yang sebagian besar (86,2%) menyatakan setuju dan sangat setuju, yakni 33,33% setuju dan 52,87% sangat setuju. Serta didukung pula oleh frekuensi tanggapan responden terhadap item resiko atau keragu-raguan serta penampilan pegawainya yang sebagian besar (80,46%) menyatakan setuju dan sangat setuju.

Disisi lain masih terdapat sebanyak 14,94% pasien yang menyatakan tidak setuju dan bahkan terdapat sebanyak 1,15% pasien yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa *image* Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo yang terdiri dari program kesetiaan, program pemahaman, dan program pengetahuan yang selama ini diterapkan oleh seluruh karyawan Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo adalah baik. Hal tersebut terutama

disebabkan oleh frekuensi tanggapan responden terhadap item kesesuaian waktu dalam pelayanan terdapat sebanyak 26,44% responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4.2 Variabel Terikat

4.4.2.2 Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	Kriteria / Skor	Frequency	Percentase
1	Permintaan pelayanan		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	14	16,09
	Setuju	32	36,78
	Sangat Setuju	40	45,98
	Total	87	100,00
2	Mereferensikan kepada orang lain terhadap kualitas pelayanan		
	Sangat Tidak Setuju	6	6,90
	Tidak Setuju	28	32,18
	Setuju	19	21,84
	Sangat Setuju	34	39,08
	Total	87	100,00
3	Komitmen untuk menggunakan layanan		
	Sangat Tidak Setuju	8	9,20
	Tidak Setuju	25	28,74
	Setuju	29	33,33
	Sangat Setuju	25	28,74

	Total	87	100,00
Variabel	Kepuasan Pelanggan		
	Sangat Tidak Setuju	1	1,15
	Tidak Setuju	31	35,63
	Setuju	22	25,29
	Sangat Setuju	33	37,93
	Total	87	100,00

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa sebagian besar (63,22%) pasien yang telah menjalani rawat inap di RSUD Waluyo Jati Probolinggo menyatakan puas dan sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo. Hal ini dapat diketahui dari frekuensi tanggapan responden yang sebanyak 37,93% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 25,29% pasien yang menyatakan setuju.

Pernyataan tersebut terutama disebabkan oleh frekuensi tanggapan responden terhadap item permintaan pelayanan yang sebagian besar (82,76%) menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa permintaan para pasien untuk dilayani selalu ditanggapi dengan cepat oleh perawat dan dokter yang ada di Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo.

Disisi lain masih terdapat sebanyak 35,63% pasien yang menyatakan tidak setuju dan bahkan terdapat sebanyak 1,15% pasien yang menyatakan

sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa ia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Waluyo Jati Probolinggo. Hal tersebut terutama disebabkan oleh frekuensi tanggapan responden terhadap item mereferensikan kepada orang lain terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, dimana masih terdapat sebanyak 39,08% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk mereferensikan kepada orang lain terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit.

4.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

4.5.1 Uji Validitas

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Technical Quality

Item	Hasil	Ketentuan	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,6811	0,3	3,9E-13	Valid
X1.2	0,7969	0,3	2,69E-20	Valid
X1.3	0,8324	0,3	1,65E-23	Valid
X1.4	0,7338	0,3	6,2E-16	Valid
X1.5	0,7918	0,3	6,86E-20	Valid
X1.6	0,7962	0,3	3,03E-20	Valid

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas untuk item-item dari variabel *Technical Quality* semuanya valid, hal ini dapat diketahui dari nilai r_{hitung} yang seluruhnya lebih besar dari 0,3 yang menunjukkan bahwa seluruh item-item tersebut valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Funcional Quality

Item	Hasil	Ketentuan	Signifikansi	Keterangan
------	-------	-----------	--------------	------------

X2.1	0,5878	0,3	2,16E-09	Valid
X2.2	0,8586	0,3	2,16E-26	Valid
X2.3	0,8926	0,3	3,78E-31	Valid
X2.4	0,8516	0,3	1,46E-25	Valid
X2.5	0,8646	0,3	3,91E-27	Valid
X2.6	0,8549	0,3	5,95E-26	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas untuk item-item dari variabel *Functional Quality* semuanya valid, hal ini dapat diketahui dari nilai r_{hitung} yang seluruhnya lebih besar dari 0,3 yang menunjukkan bahwa seluruh item-item tersebut valid.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Image

Item	Hasil	Ketentuan	Signifikansi	Keterangan
X3.1	0,7096	0,3	1,44E-14	Valid
X3.2	0,8923	0,3	4,26E-31	Valid
X3.3	0,8168	0,3	5,21E-22	Valid

Sumber : Data Primer di olah, 2007 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas untuk item-item dari variabel *image* semuanya valid, hal ini dapat diketahui dari nilai r_{hitung} yang seluruhnya lebih besar 0,3 yang menunjukkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	Hasil	Ketentuan	Signifikansi	Keterangan
Y1	0,8605	0,3	1,28E-26	Valid
Y2	0,9292	0,3	1,7E-38	Valid
Y3	0,9189	0,3	4,4E-36	Valid

Sumber : Data Primer di olah, 2007 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas untuk item-item dari variabel kepuasan pelanggan semuanya valid, hal ini dapat diketahui dari nilai r_{hitung} yang seluruhnya lebih besar dari 0,3 yang menunjukkan bahwa item-item tersebut seluruhnya valid.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbahc	Ketentuan	Keterangan
X1	0,8613	0,6	Reliabel
X2	0,8990	0,6	Reliabel
X3	0,7258	0,6	Reliabel
Y	0,8839	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas untuk seluruh variabel yakni *Technical Quality* (X1), *Functional Quality* (X2), *Image* (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) semuanya reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai alpha cronbach yang seluruhnya lebih besar dari 0,6 yang menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel.

4.6 Hasil Uji Regresi Berganda

4.6.1 Persamaan Regresi

Berdasarkan persamaan regresi yang diajukan sebelumnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Setelah dilakukan analisis dengan alat analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS 12 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -2,5387 + 0,1754X_1 + 0,3152X_2 + 0,2871X_3$$

Berdasarkan koefisien regresi terstandarisasi (standardize coefficient) diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,2762 X_1 + 0,5634 X_2 + 0,2137 X_3$$

4.6.2 Uji Simultan

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *technical quality*, *functional quality*, dan *image* terhadap kepuasan pelanggan, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS 12 for Windows. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan variabel *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari nilai F hitung yang sebesar 40,26227 yang lebih besar dari pada F tabel dengan tingkat kepercayaan 95% yaitu sebesar 2.7146. Serta dapat pula diketahui dari nilai signifikansi hasil analisis yang sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (tingkat signifikansi pada 95%).

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

Sumber Keragaman	Jumlah Kuadrat	Derajat Bebas	Kuadrat Tengah	F	Sig.
Regression	225,3886	3	75,12955	40,26227	3,68E-16
Residual	154,8783	83	1,866004		
Total	380,2669	86			

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Hal tersebut berarti bahwa jika *technical quality*, *functional quality*, dan *image* RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

4.6.3 Uji Parsial

Setelah diketahui adanya pengaruh *technical quality*, *functional quality*, dan *image* terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama. Maka selanjutnya perlu diketahui pengaruh *technical quality*, *functional quality*, dan *image* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputer SPSS 12 for Windows. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial seluruh variabel yakni *technical quality*, *functional quality*, dan

image memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} masing-masing variabel yakni *technical quality* yang sebesar 3,642; *functional quality* yang sebesar 7,293 serta *image* yang sebesar 2,963 yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($\alpha/2, n-p-1=83$) pada tingkat kepercayaan 95% yang sebesar 1.9889

Sedangkan dilihat dari koefisien regresinya diketahui bahwa koefisien regresi variabel *Functional Quality* (X_2) sebesar 0,563 yang lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi variabel yang lain (*technical quality* = 0,276 dan *image* = 0,214). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *functional quality* memiliki pengaruh dominan atau memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dibandingkan dengan variabel *technical quality* dan *image*.

Tabel 4.18
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	-2,539		-1,973	,052
Technical Quality(X1)	,175	,276	3,642	,000
Fuctional Quality (X2)	,315	,563	7,293	,000
Image (X3)	,287	,214	2,963	,004

Sumber : Data Primer di olah, 2007

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo, dimana variabel

functional quality memiliki pengaruh dominan. Hal tersebut berarti bahwa jika *technical quality*, *image* dan terutama variabel *functional quality* RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa *technical quality*, *functional quality*, dan *image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari nilai F_{hitung} yang sebesar 40,26227 yang lebih besar dari pada F_{tabel} (2.7146). Serta dapat pula diketahui dari nilai signifikansi hasil analisis yang sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (tingkat signifikansi pada 95%).

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Hal tersebut berarti bahwa jika *technical quality*, *functional quality*, dan *image* RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Setelah diketahui adanya pengaruh *technical quality*, *functional quality*, dan *image* terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama. Maka selanjutnya perlu diketahui pengaruh *technical quality*, *functional quality*, dan *image* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial seluruh variabel yakni *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat diketahui dari nilai t hitung masing-masing variabel yakni *technical quality* yang sebesar 3,642, *functional quality* yang sebesar 7,293 serta *image* yang sebesar 2,963 yang lebih besar dari pada t tabel ($\alpha/2$, $n-p-1=83$) pada tingkat kepercayaan 95% yang sebesar 1.9889.

Sedangkan dilihat dari koefisien regresi terstandarisasi diketahui bahwa koefisien regresi variabel *Functional Quality* (X_2) sebesar 0,563 yang lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi variabel yang lain (*technical quality* = 0,276 dan *image* = 0,214). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *functional quality* memiliki pengaruh dominan atau memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dibandingkan dengan variabel *technical quality* dan *image*.

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa *technical quality*, *functional quality*, dan *image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo, dimana variabel *functional quality* memiliki pengaruh dominan. Hal tersebut berarti bahwa jika *technical*

quality, image dan terutama variabel *functional quality* yang selama ini diterapkan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya jika *technical quality, image* dan *functional quality* yang selama ini diterapkan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo menurun, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan cenderung menurun.

Hal tersebut jika dilihat dari kacamata Islam sebagai ajaran yang mengatur semua aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali bidang ekonomi. Dalam kegiatan mu'amalah ini terdapat ketentuan-ketentuan dasar yaitu *halal* dan *thayyib*, sehingga kegiatan yang dilakukan tidak menimbulkan ketidakadilan, kebohongan, yang akhirnya berdampak pada saling merugikan satu sama lain. Pada saat ini, kegiatan pelayanan lebih bersifat kepuasan sesaat bagi konsumen, karena banyak fasilitas-fasilitas dan produk-produk yang diberikan tertalu melebih-lebihkan tanpa melihat kualitas produk yang mengakibatkan kepuasan konsumen terlupakan, bahkan ada yang mengandung unsur penipuan. Padahal citra positif akan tercipta apabila pelayanan yang berikan sesuai dengan keadaan kualitas dan produk (mengandung unsur kejujuran), dengan demikian konsumen akan mendapatkan kepuasan dan tidak merasa dirugikan. Dalam konteks ini yakni pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan

pelayanan dengan kualitas terbaik. Adapun pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan pelanggan.

Sesuai dengan pendapat Didin dan Hendri (2003:54) yang mengemukakan bahwa dalam sejarah Rasulullah sekali lagi, kesuksesan dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya serta pengetahuan dan ketrampilan yang baik. Keduanya merupakan pesan moral yang bersifat universal yang bisa dikaitkan dengan sikap karyawan dalam melayani pelanggan yang antara lain sebagai berikut: *Siddiq*, yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan transaksi bisnis. *Kreatif, berani dan percaya diri* karena Ketiga hal itu mencerminkan karyawan untuk berusaha mencari kebutuhan pelanggan sehingga keinginan pelanggan bisa terpenuhi oleh perusahaan dan bisa menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat. *Tabligh*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Disini para karyawan harus bisa merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian serta komunikasi yang sopan, sehingga bisa membuat pelanggan senang. *Istiqomah*, artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meski menghadapi berbagai godaan dan tantangan, *Istiqomah* dalam hal ini kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan dalam melayani pelanggan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. *Amanah*, berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, dimana dalam hal ini harus ditampilkan dalam kejujuran dan pelayanan yang optimal serta ihsan (yaitu berbuat yang terbaik). *Fathonah*, Berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi

tugas dan kewajiban. Karyawan harus tahu betul apa saja tugas dan kewajibannya. Ini terdapat dalam QS Yusuf: 55 yang mengemukakan bahwa:

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ ۗ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

Artinya: Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas telah jelas bahwa pribadi muslim yang seharusnya professional dan berakhlak mulia itu akan menjadikan setiap tindakannya adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang berada disekitarnya merasakan kedamaiannya. Hal tersebut ditunjang pula oleh pendapat Petter Duster dalam Kotler (2000: 116) yang mengatakan bahwa tugas utama sebuah perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan. Tetapi sebelum menciptakan pelanggan, tentunya perusahaan menciptakan konsumen terlebih dahulu, karena nantinya konsumen tersebut akan menjadi pelanggan apabila tingkat keinginan dan harapannya terpenuhi. Maka hal ini telah menuntut perusahaan untuk bersikap aspiratif dan akomodatif terhadap keinginan dan harapan kepada konsumen.

Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik, hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Imron 159 yang berbunyi:

..... وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ص

artinya: *“Sekiranya engkau bertabiat kasar dan berhati kejam, tentu mereka akan lari meninggalkanmu”*.

Berdasarkan firman Allah SWT diatas telah jelas bahwa dalam membarikan pelayanan kepada konsumen hendaknya dengan sopan dan sabar serta ramah.

Dalam Al-Qur’an juga telah dijelaskan bahwa kita diharuskan untuk melakukan sikap saling menghormati antara sesama. Jika kita menghormati atau di hormati orang lain maka balaslah sikap penghormatan itu yang lebih baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa’ 86 : yang mengemukakan bahwa :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا



Artinya: *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”*.

Sikap inilah yang harus dilakukan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jika karyawan memberikan sikap hormat dan ramah terhadap pelanggan maka pelanggan akan membalas sikap yang hormat

dan ramah. Sikap ini dapat menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan terhadap jasa yang telah diberikan.

Ada berbagai bentuk keteladanan yang telah dilakukan Rasulullah SAW merupakan suatu contoh yang dapat diambil hikmahnya terutama kebanggaan yang ditanamkan dalam diri umatnya untuk melayani orang lain, karena pelayanan tersebut merupakan suatu contoh keterpanggilan dari salah satu citra umat Islam. Seperti yang telah dijelaskan oleh Tasmara (2002: 97) ada beberapa prinsip pelayanan dari keteladanan Rasulullah SAW, yaitu:

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang tulus ikhlas pada setiap tindakan pelayanan anda.
- b. Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*return and service excelent*).
- c. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi yang anda harapkan.
- d. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda akan dihargai, sebagaimana Hadits Nabi SAW:

لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه

Artinya: "Tidaklah engkau disebut beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu sendiri".

- e. Melakukan empati yang mendalam dan tumbuhkanlah sinergi.

Dari prinsip-prinsip diatas dapat diambil kesimpulan bahwa seorang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan

pelayanannya kepada orang lain. Mereka merasa bahagia dan memiliki makna hidup apabila dalam kehidupannya dipenuhi dengan pekerjaan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan untuk orang lain. Hal tersebut sesuai dengan prinsip *technical quality*, *functional quality*, dan *image* yang selalu mengedepankan pelanggan diatas segala-galanya, yakni mutu, kenyamanan, kesadaran akan pentingnya kualitas, kesetiaan, pemahaman terhadap pelanggan, dan pengetahuan yang cukup sehingga mampu menjelaskan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. *Technical quality, functional quality, dan image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti bahwa jika *technical quality, functional quality, dan image* RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Technical Quality (X₁), Functional Quality (X₂), Image (X₃)* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan terbukti benar.
2. *Technical quality, functional quality, dan image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa *technical quality, functional quality, dan image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Berarti bahwa jika *technical quality, functional quality, dan image* yang selama ini diterapkan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya jika *technical quality, image dan functional quality* yang selama ini diterapkan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo menurun, maka

tingkat kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga akan cenderung menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Technical Quality* (X_1), *Functional Quality* (X_2), *Image* (X_3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial.

Dilihat dari koefisien regresi terstandarisasinya diketahui bahwa koefisien regresi variabel *Functional Quality* (X_2) sebesar 0,563 yang lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi terstandarisasi variabel yang lain (*technical quality* = 0,276 dan *image* = 0,214). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *functional quality* memiliki pengaruh dominan atau memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dibandingkan dengan variabel *technical quality* dan *image*. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang mengemukakan bahwa diantara Variabel *Technical Quality* (X_1), *Functional Quality* (X_2), dan *Image* (X_3), Variabel *Functional Quality* (X_2) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah terbukti benar.

5.2 Saran

1. Pihak manajemen RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanan yang terdiri dari *technical quiality*, *functional quality*, *image* rumah sakit, karena terbukti bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.
2. Pihak manajemen RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo sebaiknya juga lebih meningkatkan kualitas *technical quiality*, terutama peningkatan infrastruktur pelayanan pasien, karena terbukti masih banyak responden yang menyatakan bahwa infrastruktur RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo masih kurang baik.

Selain meningkatkan infrastruktur yang ada, sebaiknya pihak manajemen RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo juga harus meningkatkan *functional quality* terutama item Kecepatan dalam penanganan keluhan pasien dalam RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo, karena dengan adanya kesadaran akan kualitas layanan dari seluruh kalangan yang berkepentingan dengan Rumah Sakit maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UU AMP YKPN.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Analisis Regresi*. Cet. VI. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen pemasaran 9e*. diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehanlindo.
- _____.2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehanlindo.
- _____.2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehanlindo.
- K. Malhotra, Naresh. 2006. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid II*. Cet. Keempat. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Muwarni. 2000. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan. 2003. *Dasar-dasar Statistkik*. Cet. III. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Efendi Sofian (Ed). 1995. *Metode Penilaian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Swastha, basu. 1998. *Pengantar Bisnis Modern*. Edisi III. Yogyakarta: Leberly.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Husain Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Sekripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yazid. 2003. *Pemasaran jasa : Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Ekonisia Yogyakarta.