

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BEROBAT KEMBALI MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RSUD dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

Emi Fitriyani

STIE PUTRA BANGSA

Emifitriyani181@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari *service quality* dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan minat berobat kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Dengan menggunakan *nonprobability sampling* dan diterapkan teknik *accidental sampling*, penelitian ini mengambil sampel 100 responden padapasien yang berobat rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD dr. Soedirman Kebumen. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur dan analisis korelasi dengan menggunakan bantuan program SPSS 22,0 for windows

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, dan juga tidak terjadi heteroskedastisitas serta model memenuhi asumsi normalitas. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pasien bahwa *service quality* signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien bahwa fasilitas signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh *service quality* terhadap minat berobat kembali menunjukkan bahwa *service quality* tidak signifikan terhadap minat berobat kembali. Pengaruh fasilitas terhadap minat berobat kembali menunjukkan bahwa fasilitas tidak signifikan terhadap minat berobat kembali. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali menunjukkan bahwa kepuasan pasien signifikan terhadap minat berobat kembali. Kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh *service quality* dan fasilitas sebesar 45,4% sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Minat berobat kembali dapat dijelaskan oleh *service quality*, fasilitas dan kepuasan pasien sebesar 50,5% sedangkan sisanya 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *service quality*, fasilitas, kepuasan pasien dan minat berobat kembali.

PENDAHULUAN

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkannya terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang

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

Pelayanan jasa kesehatan di Kebumen mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya. Terlebih dengan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara sesama rumah sakit dan klinik kesehatan lainnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

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

Dengan semakin ketatnya persaingan dalam usaha jasa kesehatan tentunya akan semakin banyak tuntutan dari konsumen pengguna jasa tersebut. Salah satunya tuntutan terhadap keinginan dan kebutuhan tersebut adalah fasilitas yang akan mereka terima ketika mereka menggunakan suatu produk atau jasa tersebut, Banyaknya jasa pelayanan kesehatan yang berlomba-lomba dalam menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh pasien juga menjadi pertimbangan dalam diri pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Fasilitas yang diberikan akan membangun kenyamanan dalam diri pasien sehingga puas akan jasa dari pelayanan kesehatan tersebut. Dan beberapa fasilitas yang ditawarkan di RSUD dr. Soedirman diantaranya: Unit Gawat Darurat (UGD) 24 jam, pelayanan rawat jalan (terdiri atas Poliklinik Umum dan Poliklinik Spesialis),

pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat bersalin, pelayanan penunjang medis, pelayanan kamar operasi dan pelayanan rawat intensif.

Peneliti melakukan mini riset dengan menggunakan pertanyaan tertutup dan mengambil sampel responden sebanyak 30 responden. Hasil mini riset dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Mini Riset Pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen

No.	Variabel	Jumlah	Presentase
1.	Kualitas Pelayanan	9	30%
2.	Fasilitas	8	27%
3.	Biaya Berobat	3	10%
4.	Rekomendasi	10	33%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 1.2, survei awal yang dilakukan untuk 30 responden yang menjadi objek penelitian bahwa 9 responden memilih berobat kembali ke RSUD karena kualitas pelayanannya sebesar 30%, 8 responden memilih RSUD karena fasilitasnya sebesar 27%, 3 responden memilih RSUD karena biaya berobatnya sebesar 10%, dan 10 responden memilih RSUD karena rekomendasi sebesar 33%. Diantara pemilihan responden tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap pemilihan pasien untuk berobat ke RSUD dr. Soedirman Kebumen.

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

RSUD dr. Soedirman Kebumen harus terus menunjukkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang lebih baik lagi dan menawarkan fasilitas- fasilitas terbarunya. Hal itu dilakukan supaya pasien yang sudah memilih pilihan untuk berobat di RSUD, muncul adanya rasa kepuasan di benak para

pasien dan keluarga pasien tersebut, sehingga para pasien yang telah berobat di RSUD akan merekomendasikan kepada khalayak untuk memilih RSUD sebagai jasa pelayanan kesehatan dan yang pernah berobat di RSUD dr. Soedirman akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut kembali jika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Minat Berobat Kembali dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di RSUD dr. Soedirman Kebumen”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh *service quality* dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan minat berobat kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan minat berobat kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen.

LANDASAN TEORI

Minat Beli Ulang

Menurut Hellier *et al.*(dalam Setiomuliono dan Tanjung, 2015:299) menyatakan bahwa minat beli ulang adalah keputusan terencana seseorang untuk melakukan pembelian kembali atas jasa tertentu, dengan mempertimbangkan situasi yang terjadi dan tingkat kepuasan. Dengan pengalaman yang diperoleh konsumen dari suatu produk atau jasa, akan menimbulkan kesan positif yang menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan, sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang. Indikator Berkunjung kembali menurut Zhu Mingfang dan Zhang Hanyu (dalam Sofyan, 2014:30) antara lain: Memberi rekomendasi kepada orang lain. Reputasi baik dimata pengunjung (pasien).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen menurut Kotler(dalam Aji, 2011:19) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini yaitu (dalam Aji, 2011:39):Terpenuhinya harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, Merasa cocok pada pengobatan, Keinginan untuk menggunakan jasa kembali, Mengatakan hal positif mengenai

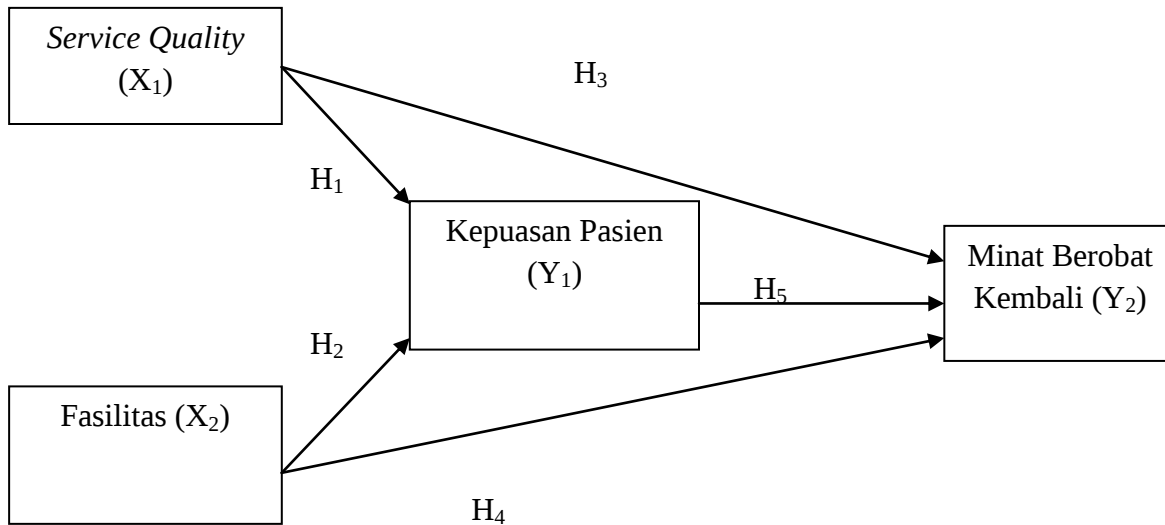
Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dalam Aji, 2011:18). Kualitas pelayanan (dalam Aji, 2011) merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh RSUD dr. Soedirman Kebumen dalam rangka memuaskan pasien dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan pasien yang berhubungan dengan *contact-personnel*. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah: Keramahan dan kesopanan karyawan, Kecepatan dalam melayani pasien, Kompetensi dokter, Kesiediaan mendengarkan keluhan pasien

Fasilitas

Fasilitas menurut Zakiah Daradjat(dalam Supriyanto, 2012:32) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Indikator dalam fasilitas jasa dalam penelitian ini antara lain: kelengkapan peralatan medis, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien, kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan pasien, kelengkapan fasilitas umum.

Model Empiris



Hipotesis

Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Hipotesis 1 : terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *Service Quality* (X₁) terhadap kepuasan pasien (Y₁).
- Hipotesis 2 : terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas (X₂) terhadap kepuasan pasien (Y₁).
- Hipotesis 3 : terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *service quality* (X₁) terhadap minat berobat kembali (Y₂).
- Hipotesis 4 : terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas (X₂) terhadap minat berobat kembali (Y₂).
- Hipotesis 5 : terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan pasien (Y₁) terhadap minat berobat kembali (Y₂).

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian yang digunakan adalah variabel dari *service quality* dan fasilitas sebagai variabel bebas (*independent*), dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dan minat berobat kembali sebagai variabel terikat (*dependent*). Sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD dr. Soedirman Kebumen.

Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

Instrument merupakan pengukuran nilai setiap variabel. Pengukuran suatu data yang akan diteliti dituntut untuk memiliki keakuratan data, oleh karena itu setiap instrument harus memiliki sekala pengukuran salah satunya dengan sekala *likert*.

Jenis data

Dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dibedakan menjadi sumber primer dan sumber sekunder :Data Primer→Menurut Sugiyono (2010 :193), Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subyek yang diteliti yaitu Pasien RSUD dr. Soedirman Kebumen berupa kuesioner yang disebarakan. Data Sekunder→Menurut Sugiyono (2010 :193), Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data Sekunder digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap atau diproses lebih lanjut. Data sekunder didapat dari hasil penelitian lembaga/instansi, lembaga pemerintahan atau swasta dan sebagainya. Berdasarkan sumbernya data sekunder dibagi menjadi :Data Internal, data yang diperoleh dalam perusahaan yang bersangkutan, dalam penelitian ini yaitu RSUD dr. Soedirman Kebumen.Data eksternal, data yang diperoleh dari luar perusahaan yang bersangkutan (RSUD dr. Soedirman Kebumen) seperti buku, jurnal elektronik dan juga penelitian terdahulu.

Tekhnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui tehnik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang di tetapkan (Sugiyono, 2010: 401). Dalam usaha memperoleh data yang dibutuhkan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:Studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD dr. Soedirman Kebumen. Dalam suatu penelitian, peneliti tidak perlu meneliti semua individu di dalam populasi karena akan memerlukan waktu, biaya dan tenaga besar. Metode penelitian yang digunakan secara survey yaitu dengan mengambil sebagian populasi sebagai sampel. Dengan meneliti sebagian dari populasi tersebut, diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,

2010:118). Pendapat serupa dikemukakan Ferdinan (2006), Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*, Jenis dari teknik *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2010:85), yang akan digunakan yaitu *samplinginsidental* mengenai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun pertimbangan yang akan dilakukan dalam mengambil sampel yang akan diteliti yaitu responden yang diteliti adalah seseorang yang pernah menggunakan layanan di RSUD dr. Soedirman Kebumen.

Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas), uji hipotesis (uji parsial, perhitungan pengaruh, determinasi koefisien), analisis korelasi, analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrument Validitas Dan Realibilitas

1. Uji validitas

Suatu kuisioner valid apabila pernyataan atau pertanyaan yang digunakan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang telah diukur oleh kuisioner tersebut. Menentukan r_{tabel} dengan rumus Ghazali (2013 :53) yaitu: $df = n - 2$, $df = 100 - 2 = 98$, jadi $r_{tabel} = 0,1966$. Dengan taraf signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009: 50): Jika r hitung positif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut dinyatakan valid, dan Jika r hitung negatif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai r dengan alpha-nya. Bila probabilitas $< 0,05$ maka alat ukur tersebut dikatakan valid.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Service Quality (X ₁)	X1.1	0,771	0,1966	Valid
	X1.2	0,700	0,1966	Valid
	X1.3	0,794	0,1966	Valid
	X1.4	0,619	0,1966	Valid
	X1.5	0,787	0,1966	Valid
	X1.6	0,770	0,1966	Valid
	X1.7	0,763	0,1966	Valid

	X1.8	0,820	0,1966	Valid
Fasilitas (X ₂)	X1.1	0,659	0,1966	Valid
	X1.2	0,767	0,1966	Valid
	X1.3	0,735	0,1966	Valid
	X1.4	0,635	0,1966	Valid
	X1.5	0,731	0,1966	Valid
	X1.6	0,591	0,1966	Valid
	X1.7	0,735	0,1966	Valid
Kepuasan Pasien (Y ₁)	Y1.1	0,793	0,1966	Valid
	Y1.2	0,837	0,1966	Valid
	Y1.3	0,783	0,1966	Valid
	Y1.4	0,759	0,1966	Valid
Minat Berobat Kembali (Y ₂)	Y2.1	0,767	0,1966	Valid
	Y2.2	0,875	0,1966	Valid
	Y2.3	0,767	0,1966	Valid
	Y2.4	0,759	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Pengujian validitas pada semua variabel bebas dan terikat diatas dikatakan valid dikarenakan semua nilai r hitung $>$ r tabel (0,1966), maka semua instrument (item indikator) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid sehingga layak untyk digunakan instrument dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

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

Tabel 2
Hasil Uji Relibilitas

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

Sumber: Data primer diolah, 2017

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

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Adapun hasil analisisnya sebagai berikut

Tabel 3
Hasil Multikolinieritas Sub Struktural I

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

Sumber data: data primer yang diolah 2017

Tabel 4
Hasil Multikolinieritas Sub Struktural II

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

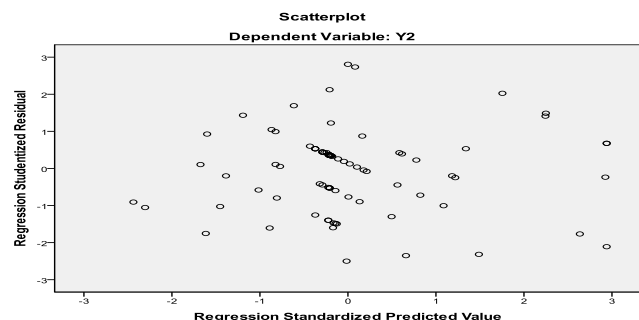
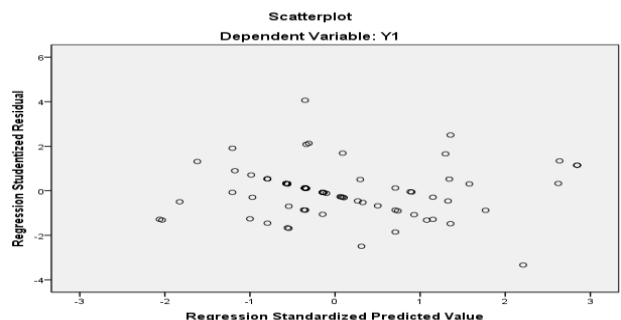
Sumber data: data primer yang diolah 2017

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

2. Uji Heterokedastisitas

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

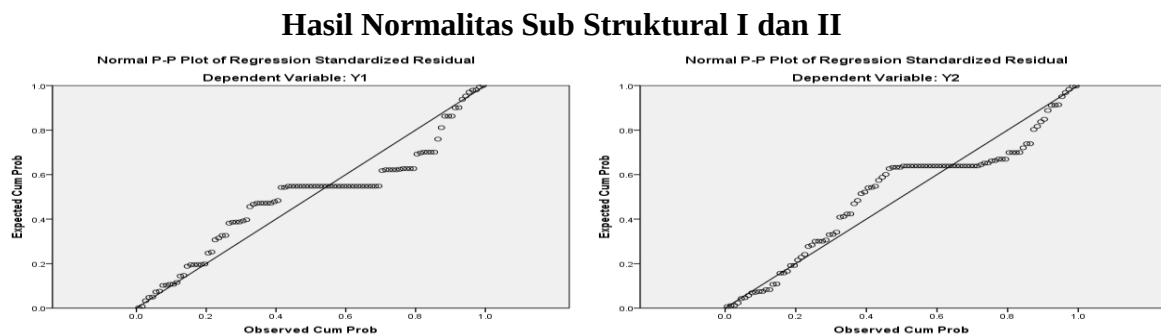
Hasil Heterokedastisitas Sub Struktural I dan II



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

3. Uji Normalitas

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



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

Analisi Jalur

Persamaan substruktural terdiri dari dua persamaan dimana X_1 dan X_2 adalah variabel eksogen (bebas), Y_1 sebagai variabel *intervening* dan Y_2 adalah sebagai variabel endogen (terikat), sehingga diperoleh persamaan substruktural I sebagai berikut: $Y_1 = PY_1X_1 + PY_1X_2 + \epsilon_1$

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Substruktural I

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	P1	0,412
2	P2	0,338
3	ϵ_1	0,731

Sumber data: data primer yang diolah 2017

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

$$Y_1 = 0,412X_1 + 0,338X_2 + 0,731$$

Persamaan sub struktural II sebagai berikut:

$$Y_2 = PY_2X_1 + PY_2X_2 + PY_2Y_1 + \epsilon_2$$

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Substruktural II

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	P1	0,032
2	P2	0,132
3	P3	0,611
4	ϵ_2	0,693

Sumber data: data primer yang diolah 2017

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

$$Y_2 = 0,032X_1 + 0,132X_2 + 0,611Y_1 + 0,693$$

4. Uji Parsial (Uji t)

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

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

Tabel 7
Hasil Uji t Substruktural I
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Y1

Sumber data: data primer yang diolah 2017

Tabel 8
Hasil Uji t Substruktural II
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Y2

Sumber data: data primer yang diolah 2017

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

Hasil uji t pada tabel IV-14 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *service quality* (X_1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar $4,211 > t$ tabel sebesar 1,984 maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima. Artinya *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y_1). Besarnya pengaruh faktor *service quality* terhadap kepuasan pasien sebesar 0,412 atau 41,2%.

2. Hubungan antara variabel Fasilitas dan Kepuasan Pasien

Hasil uji t pada tabel IV-14 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel fasilitas (X_2) sebesar $0,001 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar $3,457 > t$ tabel sebesar 1,984 maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima. Artinya fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y_1). Besarnya pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,338 atau 33,8%.

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

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *service quality* (X_1) sebesar $0,754 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar $0,314 < t$ tabel sebesar 1,985 maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak. Artinya *service quality* tidak berpengaruh terhadap minat berobat kembali. Dengan demikian semakin tinggi *service quality* RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu semakin tinggi pula tingkat minat berobat kembali.

4. Hubungan antara variabel Fasilitas dan Minat Berobat Kembali

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel fasilitas (X_2) sebesar $0,184 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar $1,337 < t$ tabel sebesar 1,985 maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak. Artinya fasilitas tidak berpengaruh

terhadap minat berobat kembali. Dengan demikian semakin tinggi fasilitas RSUD dr. Soedirman Kebumen belum tentu semakin tinggi pula tingkat minat berobat kembali.

5. Hubungan antara variabel kepuasan pasien dan Minat Berobat Kembali

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kepuasan (Y_1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung penelitian sebesar $6,326 > t$ tabel sebesar 1,985 maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima. Artinya kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap minat berobat kembali (Y_2). Besarnya pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali sebesar 0,611 atau 61,1%.

5. Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 9
Hasil Uji R Square Substruktural I
Model Summary^b

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

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

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

Tabel 10
Hasil Uji R Square Substruktural II
Model Summary^b

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

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

b. Dependent Variable: Y2

Sumber data: data primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas besarnya *Adjusted R square* adalah 0,505 hal ini berarti 50,5% minat berobat kembali dapat dijelaskan oleh *service quality* dan fasilitas, sedangkan sisanya ($100\% - 50,5\% = 49,5\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar

1,13898. Makin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner mengenai *service quality* (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y_1) dan minat berobat kembali (Y_2) padapasien RSUD dr. Soedirman Kebumen dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

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

Soedirman Kebumen dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan 0,611 atau 61,1%. Artinya semakin baik kepuasan pasien di RSUD dr. Soedirman Kebumen maka semakin baik peningkatan minat berobat kembali di RSUD dr. Soedirman Kebumen

Saran

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

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

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk RSUD dr. Soedirman diteliti kembali dengan membandingkan rumah sakit atau jasa pelayanan kesehatan lainnya.
2. Peneliti hanya mengambil variabel *service quality*, fasilitas, kepuasan pasien, dan minat berobat kembali. Untuk mendapatkan penelitian yang lebih baik perlu menambahkan variabel lain.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada variabel *service quality*, fasilitas, kepuasan pasien, dan minat berobat kembali pada pasien yang berobat di poli penyakit dalam di RSUD dr. Soedirman Kebumen, sehingga hasil dari penelitian ini belum mewakili tentang kepuasan pasien yang berobat di RSUD dr. Soedirman Kebumen secara keseluruhan dan juga belum mewakili tentang minat berobat kembali pasien yang berobat di RSUD dr. Soedirman Kebumen secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji W. K. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Pada Pasien Klinik As Syifa di Kabupaten Bekasi. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Anggreni, Putri. 2015. “Pengaruh Perceived terhadap Kepuasan dan Minat Beli Ulang Pelanggan Pasar Umum UBUD”. *Telaah Bisnis Manajemen*. Vol. 16, No. 02 Desember. Diambil 21 Desember 2016
- Ardhanari, Margaretha. 2016. “Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand”. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 8, No. 2 September. Diambil 21 Desember 2016
- Ardiansyah, L. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang Jasa Maskapai Penerbangan Lion Air (Lokasi Penelitian di PT Angkasa Pura I Juanda)”. Diambil 21 Desember 2106
- Dewi, Ni Putu.R. A dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2016. “Pengaruh Sikap, Norma dan Subyektif terhadap Minat Beli Ulang Produk FashionVia Online di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5, No. 4, Hal. 2637-2664. Diambil 21 Desember 2016
- Faradisa, Isti, Leonardo Budi H dan Maria M Minarsih. 2016. “ Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ)”. *Journal of Management*. Vol. 2, No. 2 Maret. Diambil 21 Desember 2016
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Handayani, SB. dan Setia Iriyanto. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan serta implikasinya terhadap minat beli pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang”. Diambil 21 Desember 2016
- Hanifah, Ayu Devi, Zainul Arifin dan Kadarisman Hidayat. 2016. “Pengaruh Bauran Pemasaran Berwawasan Marketing Terhadap Keputusan Pembelian”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 32, No. 02 Maret. Diambil 21 Desember 2016

Helmawati, T dan Siti Dyah Handayani. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang dimediasi oleh kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta”. Diambil 21 Desember 2016.

<http://www.rsud.kebumenkab.go.id>

Irmawati, R. K. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres”. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 15, No. 1, Hal. 1-16. Diambil 6 Oktober 2016

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 . Jakarta: PT. Indeks

_____.2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 . Jakarta: PT. Indeks

Lupiyoadi, R & Hamdani. A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Mongkaren, Steffi. 2013. “Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado”.*EMBA*. Vol. 1, No. 4, Hal. 493-503. Diambil 22 Oktober 2016

Nirwana, M. Azis, Patricia Dhiana Paramita dan Heru Sri Wulan. 2016. “Influence Athmosphere and Quality of Service for Customer Satisfaction that Influence Repurchase Intention in Boutique Mounira Semarang. *Journal of Management*. Vol. 01, No. 02 Maret. Diambil 21 Desember 2016

Setiomuliono, M dan Felix Tanjung. 2015. “Analisa Pengaruh Promosi Harga Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Perantara di De Boliva Surabaya Town Square”. Diambil 21 Desember 2016

Setiono, William, Christian Yonathan Untung dan Regina Jokom. 2016. “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen di Depot Rawon Malang MM Surabaya”. Diambil 21 Desember 2016

Sopyan. 2015. Analisi Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening(Studi pada Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu). Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

Supriyanto, Y. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro

- Suryana, Popo dan Eliyandi Sumar Dasuki. 2013.”Analisi Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang”. *Trikomonika*. Vol. 12, No. 2, Hal. 190-200. Diambil 21 Desember 2016
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing
- Wibowo, Ari. 2013 Analisis Pengaruh Switching Cost, Attractiveness of Alternative, Interpersonal Relationship, dan Service Recovery terhadap Repurchase Intention GSM XL Prabayar(Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Pengguna GSM XL Prabayar).Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah
- Wiguna. Cahya. D. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Tenaga Medis dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSIA UMMU HANNA Purbalingga. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro