

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WALUYO JATI KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO

Herlin Herawati

Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo

Abstract: *This study was conducted at Hospital Waluyo Jati Kraksaan with the aim to determine the effect of service quality and customer satisfaction to the decision on the use of hospital services Waluyo Jati Kraksaan simultaneously and partially, and to determine the variables between service quality and customer satisfaction are the most dominant influence on decision the use of services from hospitals Waluyo Jati Kraksaan. This type of research is explanatory research, the variables which were used independent variables such as quality of service and customer satisfaction, and the dependent variable that decision the use of hospital services. Samples used as many as 69 people, and the method of data analysis using quantitative analysis method using statistical formulas in the form of multiple regression analysis, multiple correlation, coefficient of determination and hypothesis testing and processing using SPSS v.16..*

Keywords : *quality of service, customer satisfaction, the use of hospital services.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waluyo Jati Kraksaan sebagai salah satu rumah sakit umum milik pemerintah Kabupaten Probolinggo merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, terutama rumah sakit milik swasta. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan bahwa pelayanan yang diterima pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan masih kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna jasa rumah sakit menyatakan keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Oleh karena itu pimpinan rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Melihat kondisi faktual yang ada maka kemungkinan masyarakat akan berkurang

menggunakan jasa pelayanan rumah sakit setelah melihat kenyataan kalau pelayanan rumah sakit seperti itu, sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja dan hasil yang didapatkan dari rumah sakit tersebut. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang berakibat masyarakat akan datang kembali ke rumah sakit untuk tetap menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan dan kemungkinan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain atau teman-teman mereka. Sebaliknya pelayanan yang buruk membuat masyarakat jenuh sehingga lari ke pesaing. Jumlah pasien yang menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan hal ini dikarenakan RSUD Waluyo Jati Kraksaan merupakan rumah sakit milik pemerintah yang ada di Kabupaten Probolinggo dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal, sehingga kelangsungan hidup masyarakat dan tujuan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Penelitian ini berusaha mengungkap apakah pelayanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, sebab pelanggan akan merasa puas apabila apa yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan sehingga pelanggan akan menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan

Salah satu cara utama suatu perusahaan untuk dapat membedakan dengan perusahaan lain adalah dengan cara konsisten menyampaikan mutu pelayanan yang lebih tinggi. Setiap perusahaan harus sadar bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan berasal dari orang-orang, bukan dari perusahaan, tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk

seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Kualitas Pelayanan

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Leonard L. Berry dalam Alma (2009:244) mengukur kualitas pelayanan jasa dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan. .

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk

menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani masyarakat, kecepatan karyawan dalam melayani masyarakat, dan penanganan keluhan masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. Empati (*Emphaty*)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2003:89) “Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi

suatu produk atau jasa”. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day *dalam* Tjiptono (2003:128) “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Philip Kotler *dalam* Tjiptono (2002:24) menandakan bahwa “Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Menurut Tjiptono (2001:46) mengidentifikasi empat gap (kesenjangan) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kelima gap tersebut adalah:

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataan pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya di desain, dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa yang diinginkan oleh pelanggan.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

c. Kesenjangan spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.

Ada beberapa terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kinerja

melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan adalah janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

Keputusan Penggunaan Jasa

Keputusan pembelian merupakan suatu proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian secara evaluatif (Alma, 2009:104). Proses tersebut mungkin akan memakan waktu berbulan-bulan lamanya, dengan suatu seri keputusan-keputusan yang dapat diidentifikasi dan diperbuat pada berbagai tahapan proses pengambilan keputusan yang berlangsung. Setelah mempertimbangkan faktor yang ada pada dirinya, maka konsumen akan melakukan proses pengambilan keputusan untuk membeli atau tidak membeli. Proses pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan penyelesaian masalah antara lain meliputi beberapa tahap yang dimulai dari jauh sebelum faktor pembelian.

Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa

Menurut Tjiptono (2005:54) untuk mengetahui keputusan penggunaan jasa dapat diketahui berdasarkan faktor sebagai berikut “Emosi dan *mood*, pengelola layanan, peran pengalaman, peran pelanggan”.

- a. Emosi dan *mood*

Menurut Tjiptono (2005: 54) “Emosi dan *mood* mempengaruhi pelanggan terhadap *service ecouter* atau interaksi”. Emosi mencakup *arousal*, berbagai bentuk *affect*, dan interpretasi kognitif terhadap *affect* yang bisa diberikan diskripsi tunggal, contohnya takut, marah, senang, sedih, surprise, *acceptance*, *disgust*, dan *anticipation*. emosi memiliki intensitas dan urgensi psikologis yang lebih besar dibandingkan dengan *mood*. Per definisi,

Mood adalah keadaan temporer disposisi menyenangkan atau tidak menyenangkan.

- b. Pengelolaan Layanan (*Dramaturgi*)

Menurut Tjiptono (2005:54) “Pengelolaan layanan menggunakan metafora teater untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja jasa, ini disebabkan karena baik teater maupun organisasi jasa bertujuan menciptakan dan mempertahankan kesan positif dihadapan pada audiensi”. Salah satu cara untuk mewujudkannya adalah mengelola pada *actor setting* fisik perilaku mereka secara cermat.

- c. Peran Pengalaman (*Role theory and script theory*)

Menurut Tjiptono (2005:55) “Peran (*role*) adalah serangkaian pola perilaku yang dipelajari melalui pengalaman dan komunikasi, yang akan dilakukan oleh individu tertentu dalam interaksi social tertentu, dalam rangka mewujudkan efektifitas maksimum dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan”. Dengan demikian peran merupakan kombinasi berbagai macam *social cues* atau ekspektasi masyarakat yang memandu perilaku dalam konteks spesifik. Berdasarkan *role theory*, pelanggan dan karyawan memiliki peran masing-masing dalam setiap *service ecouter*.

- d. Peran Pelanggan (*Costumer Compatibility*)

Menurut Tjiptono (2005:58) “Peran pelanggan lain yang menerima jasa pada saat bersamaan juga tidak kalah pentingnya dalam menentukan pengalaman jasa keseluruhan pelanggan tertentu”. Secara umum, kehadiran perilaku, kemiripan (kompatibilitas) pelanggan lain yang menerima jasa di saat bersamaan berdampak pada kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan tertentu. *Costumer compatibility* merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam jasa kontak tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rumah Sakit

Kualitas pelayanan mempengaruhi konsumen dalam menggunakan sebuah jasa. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola dengan baik. Salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan sebuah jasa pada suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas, dengan kepuasan itu tentunya konsumen akan mengambil suatu keputusan untuk membeli jasa atau menggunakan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan adanya kualitas pelayanan semakin besar kepuasan pelanggan yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin kecil kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Setelah membeli atau memakai jasa, konsumen melakukan evaluasi jasa tersebut antara yang diinginkan dengan kinerja yang dirasakan yaitu kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini selanjutnya menghasilkan suatu sikap berupa kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sikap puas atau tidak puas ini mempengaruhi minat atau tujuan membeli kembali. Minat atau tujuan membeli akhirnya akan mempengaruhi output berupa keputusan membeli kembali jasa tersebut atau menggunakan kembali jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan yang baik. Sedangkan keputusan membeli jasa atau menggunakan jasa merupakan suatu proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian secara evaluatif dalam pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan suatu persepsi terhadap konsumen dimana konsumen dapat mengambil keputusan dalam menggunakan sebuah jasa. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan dengan bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sedangkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa

dapat diketahui berdasarkan faktor yaitu emosi dan *mood*, penyedia layanan, peran pengalaman, prioritas pelayanan, dan semua golongan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas jelas bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, dengan demikian kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori, yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Umar, 2003:36).

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang memakai jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan menggunakan Jamkesmas (BPJS) pada bulan Mei – Juli 2015 sebanyak 691 orang.

Sampel

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2011:67). Sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *accidental sampling* atau sampling kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika memenuhi syarat yaitu masyarakat yang memakai jamkesmas (BPJS) untuk menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

Pengambilan sampel digunakan data jumlah kunjungan bulan Mei – Juli 2015 sebanyak 10% dari jumlah populasi yaitu $691 \times 10\% = 69$ orang pengguna jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebagai responden.

Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Angket (kuesioner) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Metode ini digunakan untuk memperoleh data kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses keterangan atau data yang diperlukan dengan cara tanya jawab langsung kepada responden dan pihak RSUD Waluyo Jati Kraksaan berhubungan dengan masalah yang diteliti tentang kualitas pelayanan, jumlah kunjungan, dan gambaran umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data berasal dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:234). Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan, jumlah karyawan, bentuk struktur, data kunjungan, dan lain-lain.

d. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data-data dengan melakukan pendekatan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi atau diteliti diambil dari literature, artikel maupun bahan pustaka, antara lain teori pelayanan, kepuasan pelanggan, perilaku pelanggan, keputusan pembelian, dan lain-lain.

Metode Analisis data

Metode analisis data yang dipakai yaitu metode analisis kuantitatif dengan memakai rumus statistik berupa analisis regresi berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Penilaian Responden

Untuk menunjang keputusan responden menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kabupaten Probolinggo, berikut ini penerapan indikator kualitas layanan terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa RSUD sebagaimana tabel distribusi frekuensi masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Data frekuensi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa 9% responden menyatakan sangat setuju, 53% responden menyatakan setuju, 35% responden menyatakan cukup setuju, masih terdapat 3% responden menyatakan tidak setuju. Hasil kuesioner ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik kualitas pelayanan RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- b. Data frekuensi jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa 11% responden menyatakan sangat setuju, 61% responden menyatakan setuju, 27% responden menyatakan cukup setuju, dan 1% responden yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dirawat atau menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- c. Data frekuensi jawaban responden terhadap keputusan penggunaan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo diketahui bahwa 10% responden menyatakan sangat setuju, 55% responden menyatakan setuju, 35% responden menyatakan cukup setuju, dan 0,4% responden menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memutuskan menggunakan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk

keperluan rawat jalan.

Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis menggunakan regresi berganda menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1
Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.811	3.488		-1.379	.173
X1	.565	.068	.635	8.282	.000
X2	.457	.094	.372	4.850	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 1 tersebut disusun persamaan regresi berganda yaitu $Y = -4,811 + 0,565X_1 + 0,457X_2$, bentuk persamaan regresi ini memiliki makna sebagai berikut:

- Konstanta $a = -4,811$. Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa jika kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bernilai nol, maka keputusan penggunaan jasa bernilai sebesar $-4,811$.
- Koefisien regresi b_1 (Kualitas Pelayanan) = $0,565$. Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada penambahan satu satuan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan keputusan penggunaan jasa sebesar $0,565$ dengan variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi b_2 (Kepuasan Pelanggan) = $0,457$. Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada penambahan satu satuan kepuasan pelanggan akan diikuti dengan peningkatan keputusan penggunaan jasa sebesar $0,457$ dengan variabel bebas lainnya dianggap konstan.

2. Koefisien Determinasi (R)

Determinasi menunjukkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, sebagai berikut:

Tabel 3
Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.611	1,99138

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Koefisien determinasi (R) sebesar $0,611 \times 100\% = 61,10\%$ menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebesar $61,10\%$ dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar $38,90\%$ besarnya keputusan penggunaan jasa dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam skripsi ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan terhadap signifikansi masing-masing variabel, yaitu:

Uji Simultan (Uji F)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan sebagai berikut:

Tabel 4
Data Uji Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	431.749	2	215.875	54.437	.000 ^a
	Residual	261.729	66	3.966		
	Total	693.478	68			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai $F_{hitung} = 54,437$ dengan nilai $sig. F 0,000 < 0,005$ terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan variabel X_2 secara simultan terhadap variabel Y, dengan demikian hipotesis pertama yang ditetapkan dapat diterima yaitu “Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo”.

b. Uji Parsial (Uji t)

Pada Tabel 1, hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai $t_{hitung} X_1 = 8,282$

dengan *sig. t* $0,000 < 0,0025$ dan nilai $t_{hitung} X_2 = 4,850$ dengan *sig. t* $0,000 < 0,0025$ terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan variabel X_2 secara parsial terhadap variabel Y , dengan demikian hipotesis kedua yang ditetapkan dapat diterima yaitu “Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo”.

c. Faktor yang Dominan

Variabel bebas yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat dapat diketahui dari analisis regresi berganda yaitu nilai dengan *standarized coefficients beta* $b_1 = 0,635$ lebih besar dari $b_2 = 0,372$ yang menunjukkan variabel X_1 lebih dominan berpengaruh terhadap variabel Y daripada variabel X_2 . Dengan demikian hipotesis ketiga yang ditetapkan terbukti yaitu “Variabel kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo”.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa RSUD Waluyo Jati Kraksaan yang ditunjukkan dari regresi berganda yaitu $Y = -4,811 + 0,565X_1 + 0,457X_2$ dengan hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai $F_{hitung} = 54,437$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,163$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan nilai $t_{hitung} X_1 = 8,282$ dan nilai $t_{hitung} X_2 = 4,850$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,977$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yang membuktikan ada

pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

3. Variabel kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Saran

1. Bagi Manajemen RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo hendaknya meningkatkan pelayanannya, sehingga dengan pelayanan yang lebih baik maka pasien di rumah sakit tetap merasa puas ketika menggunakan jasa rumah sakit.
2. Hendaknya secara periodik bagi dokter, perawat, dan tenaga paramedis diberikan pelatihan dan kursus agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional.
3. Hendaknya petugas yang melayani jamkesmas bersikap sabar dan tidak membedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan jamkesmas.
4. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan pihak rumah sakit yang kurang memuaskan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Manajemen dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

REFERENSI

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.