

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT
TK III 04.06.03 DR. SOETARTO YOGYAKARTA**

Wahyudiyono¹, Sri Wahyuning², Nisa Fadila

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta^{1,2}

wahyudiyono@amayogyakarta.ac.id¹, wahyuning@amayogyakarta.ac.id²,

nisa.fadila05@gmail.com³

Abstract

The goal of the study was to determine the influence of quality dimensions consisting of physical evidence variables (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) on patient satisfaction. This study was conducted at the Pharmaceutical Installation at Tk III Hospital 04.06.03 Dr. Soetarto with a sample size of 96 respondents. Data collection is done through questionnaires that have been tested for validity and reliability tests. The data analysis technique used is multiple linear regression. Based on the results of the analysis, it can be concluded that partially, variable physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) have a positive and significant effect on patient satisfaction. Among the five variables, the responsiveness variable (X3) is the variable that has the most dominant effect on patient satisfaction at the Pharmaceutical Installation at Tk III Hospital 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta which is indicated by a beta value of 0.350 whose value is the closest to zero. While simultaneously the five variables both from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect patient satisfaction indicated by the calculation of F observed (721.910) > F table (1,91). On the other hand, the satisfaction determination coefficient is indicated by Adjusted R Square of 0.976. This means that customer satisfaction of 97.6% is affected by physical proof variables (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5). The remaining 2.4% were affected due to other variables not thoroughly observed by the researchers.

Keywords: consumer satisfaction, quality dimension, service quality

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen menjadi sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, terlebih lagi pelayanan jasa kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta belum tersedia kotak saran, menyebabkan keluhan pasien tidak diketahui secara langsung oleh rumah sakit. Dengan tersediannya kontak saran, maka pasien dapat menyampaikan keluhan atau saran-sarannya agar

pihak manajemen rumah sakit dapat mengetahui secara pasti pelayanan apa yang dikeluhkan oleh pasien sehingga manajemen dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kualitas pelayanan jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Subandi,2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2009). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) (Kotler, Philip. and Keller, 2009) sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi: 1) fasilitas yang menarik, 2) kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, 3) kelengkapan peralatan, dan 4) penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi: 1) memberikan pelayanan sesuai janji, 2) tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan, 3) memberikan pelayanan tepat waktu, dan 4) memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya, meliputi: 1) memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, 2)

kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen, 3) penanganan keluhan pelanggan, dan 4) siap dan tanggap untuk menangani respon dan permintaan konsumen.

4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahtamahan yang dimiliki oleh para *contact personal*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi: 1) sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, 2) karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen, dan 3) kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi: 1) kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan, 2) memberikan perhatian individu kepada konsumen, dan 3) Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengar saran dan keluhan dari pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Subandi (2021) menyimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan faktor pembentuk dalam kualitas pelayanan.

Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Zeithaml, V.A., Bitner, n.d.). Terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat-manfaat (Tjiptono, 2008) yaitu: 1) Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis. 2) Menjadi dasar dalam pembelian ulang. 4) Terciptanya loyalitas konsumen. 5) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of the mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, (Kotler, Philip. and Keller, 2009) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau

jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.
4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Menurut Kartajaya, (2006) Atribut-atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi: a) produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi, b) pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi , dan c) fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi.

2. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi: a) lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang, dan b) tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

3. Ketersediaan untuk merekomendasi

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi: a) menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, b) menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan yang lengkap, dan c) menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai).

Hipotesis

1. Bukti langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

2. Keandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
3. Daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
4. Jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
5. Empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menunggu obat pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta sejumlah 2600 orang dalam waktu 1 bulan. Metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dan lebih menekankan pada *Simple Random Sampling* adalah teknik dengan cara pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu *Teknik Slovin* (Sugiyono, 2017).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{2600}{1 + 2600 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{2600}{1 + 26}$$
$$n = \frac{2600}{27}$$
$$n = 96,29$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : nilai presisi 90% atau sig. = 0,1

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penulisan ini adalah 96 sampel/responden.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Hasil r hitung dibandingkan

r tabel dengan ketentuan jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka dikatakan valid dan jika $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$ maka dikatakan tidak valid (Sujarweni, 2015).

Uji reabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Wibowo, 2012). Dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > *alpha standart* 0,60 dan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < *alpha standart* 0,60 (Sujarweni, 2015).

Analisis Regresi Berganda

Setelah data yang dihasilkan valid dan reliabel, maka selanjutnya uji normalitas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012). Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$, sehingga rumus umum dari regresi berganda adalah: Untuk regresi dua prediktor:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + k X_n$$

Dimana:

Y = Variabel dependent

a = Koefisien

b_1, b_2 = Koefisien regresi variabel independent

X_1, X_2 = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu. (Sugiyono, 2018)

Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan). Uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terkait (Pardede, Manurung, 2014).
2. Uji T (Parsial). Bahwa nilai T_{hitung} dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel dependen terhadap variabel independen (Pardede, Manurung, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	32	33,3	33,3	33,3
Valid Perempuan	64	66,7	66,7	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa 33,3% atau 32 responden berjenis kelamin laki-laki dan 66,7% atau 64 responden berjenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan yang berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Karakter Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>60 tahun	16	16,7	16,7	16,7
21-30 tahun	15	15,6	15,6	32,3
31-40 tahun	17	17,7	17,7	50,0
41-50 tahun	23	24,0	24,0	74,0
51-60 tahun	25	26,0	26,0	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa 16,7% atau 16 responden berusia >60 tahun, 15,6% atau 15 responden berusia 21-30 tahun, 17,7% atau 17 responden berusia 31-40 tahun, 24,0% atau 23 responden berusia 41-50 tahun dan 26,0% atau 25 responden berusia 51-60 tahun.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DIII	14	14,6	14,6	14,6
S1	9	9,4	9,4	24,0
SD	2	2,1	2,1	26,0
SMA/K	66	68,8	68,8	94,8
SMP	5	5,2	5,2	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa 14,6% atau 14 responden dengan pendidikan terakhir Diploma (DIII), 9,4% atau 9 responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1), 2,1% atau 2 responden dengan pendidikan terakhir SD, 68,8% atau 66 responden dengan pendidikan terakhir SMA/K, dan 5,2% atau 5 responden dengan pendidikan terakhir SMP.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Bukti Langsung	item no 1	0,858	0,168	Valid
	item no 2	0,665	0,168	Valid
	item no 3	0,747	0,168	Valid
Keandalan	item no 1	0,784	0,168	Valid
	item no 2	0,848	0,168	Valid
	item no 3	0,753	0,168	Valid
Daya tanggap	item no 1	0,802	0,168	Valid
	item no 2	0,711	0,168	Valid
	item no 3	0,876	0,168	Valid
Jaminan	item no 1	0,784	0,168	Valid
	item no 2	0,834	0,168	Valid
	item no 3	0,821	0,168	Valid
Empati	item no 1	0,889	0,168	Valid
	item no 2	0,903	0,168	Valid
	item no 3	0,842	0,168	Valid

Dari hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa item-item pada setiap variabel nilainya lebih dari 0,168 dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	item no 1	0,527	0,168	Valid
	item no 2	0,664	0,168	Valid
	item no 3	0,575	0,168	Valid
	item no 4	0,650	0,168	Valid
	item no 5	0,604	0,168	Valid
	item no 6	0,705	0,168	Valid
	item no 7	0,704	0,168	Valid
	item no 8	0,574	0,168	Valid
	item no 9	0,592	0,168	Valid

Dari hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa item-item pada setiap variabel nilainya lebih dari 0,168 dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cut off	Keterangan
1	Bukti Langsung	0,614	0,60	Reliabel
2	Keandalan	0,709	0,60	Reliabel
3	Daya Tanggap	0,656	0,60	Reliabel
4	Jaminan	0,732	0,60	Reliabel
5	Empati	0,849	0,60	Reliabel
6	Kepuasan Pasien	0,799	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa data yang dihasilkan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,06.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
1 Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
Daya taggap	,803	,088	,350	9,116	,000
Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

Berdasarkan hasil analisis pengaruh pada tabel 7 penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Berdasarkan tabel 9 tersebut, didapat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,198 + 0,287 X_1 + 0,743 X_2 + 0,803 X_3 + 0,546 X_4 + 0,509 X_5$$

1. Konstanta sebesar 1,198 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebesar 1,198 sebelum dipengaruhi oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Koefisien regresi sebesar $X_1 = 0,287$ menunjukkan bahwa variabel bukti langsung memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,287 dengan asumsi variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
3. Koefisien regresi sebesar $X_2 = 0,743$ menunjukkan bahwa variabel keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,743 dengan asumsi variabel bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
4. Koefisien regresi sebesar $X_3 = 0,803$ menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,803 dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
5. Koefisien regresi sebesar $X_4 = 0,546$ menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,546 dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
6. Koefisien regresi sebesar $X_5 = 0,509$ menunjukkan bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,509 dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Parsial /t

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
1 Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
Daya taggap	,803	,088	,350	9,116	,000
Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

1. Pada variabel bukti langsung $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,598 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
2. Pada variabel keandalan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8,914 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
3. Pada variabel daya tanggap $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,116 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
4. Pada variabel jaminan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,481 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.
5. Pada variabel empati $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,930 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dapat diterima.

Uji Hipotesis Simultan/F

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1509,599	5	301,920	721,910	,000 ^b
	Residual	37,640	90	,418		
	Total	1547,240	95			

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 721,910$ sedangkan $F_{tabel} = 1.91$, sehingga dapat diterima jika $F_{hitung} (721,910) > F_{tabel} (1.91)$ dan nilai signifikan $(0,000) < 0,1$. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti

fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,988 ^a	,976	,974	,64670

Berdasarkan tabel 10 diketahui variabel-variabel kualitas pelayanan bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), ketanggapan (X_3), jaminan (X_4) dan perhatian (X_5) memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan pada variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 97.6%. Sedangkan variabel-variabel lain diluar penulisan ini memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 2,4%.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh variabel bukti langsung terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
2. Ada pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
3. Ada pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
4. Ada pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
5. Ada pengaruh variabel empati (X_5) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
6. Variabel-variabel kualitas pelayanan memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan pada variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 97.6%.

DAFTAR PUSTAKA

Kartajaya, H. (2006). *Elemen Marketing: Hermawan Kertajaya on Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka.

Kotler, Philip. and Keller, K. L. (2009). *Marketing Management (13th Editi)*. New Jersey: Upper Saddle River.

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Pardede, Manurung. (2014). *Analisis Jalur*. Jakarta: Rineka Cipta.
- S Subandi. (2021). Analisis Faktor Konfirmatori Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*). *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen* 14 (1), 50-61
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaan* (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi FPSS dalam Penelitian* (Cetakan ke). Yogyakarta: GAVA Medika.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. . G. D. D. (n.d.). *Service Marketing* (5 th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Comapnies. Inc.