

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS Tk. IV CIJANTUNG KESDAM JAYA JAKARTA****Yulianto<sup>1</sup> dan Sri Yanthy Yosepha<sup>2</sup>***<sup>1,2</sup>Mahasiswa dan Dosen Manajemen Unsurya**<sup>1</sup>yulianto.77@gmail.com, dan <sup>2</sup>sriy@unsurya.ac.id***Abstrak**

*Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa kesehatan khususnya rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan.*

*Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya, sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus slovin adalah 100 responden, yaitu pasien RS. Cijantung yang telah berobat minimal dua kali kunjungan dengan harapan dapat memperoleh pendapat responden yang valid.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Besarnya pengaruh variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,672 atau 67,2%. Sedangkan, sisanya sebesar 32,8% diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini, disajikan pada persamaan regresi  $(Y) = 21,848 + 0,264 X_1 + 0,235 X_2$*

*.Dimana :  $Y=21,848$ ,  $X_1=0,264$  dan  $X_2=0,235$*

**Kata kunci :** *Citra, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien*

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan penyedia layanan jasa kesehatan yang sangat penting. Dengan semakin meningkatnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan menyebabkan tuntutan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan.

Kepuasan Pasien atau pelanggan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kelangsungan bisnis dan merupakan indikator kesuksesan rumah sakit di masa depan. Karena rumah sakit di samping sebagai organisasi sosial juga sebagai

industry bisnis yang mencari keuntungan, Untuk kelangsungan masa depan bisnisnya.

Dari data yang di peroleh peneliti dapat di lihat bahwa pada periode th. 2019 total jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Cijantung sebesar 79.176 pasien. Sedangkan pada tahun 2020 total kunjungan pasien Rumah Sakit Cijantung hanya 47.562 pasien. Terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien yang berobat ke Rumah Sakit Cijantung yang sangat signifikan di th. 2020, dibandingkan dengan tahun sebelumnya

Penurunan jumlah kunjungan pasien yang berobat tersebut salah satunya bisa

disebabkan oleh turunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit Cijantung. Banyak variabel yang menyebabkan turunnya kepuasan pasien diantaranya disebabkan oleh Citra rumah sakit dan kualitas pelayanan yang kurang baik. Maka untuk bisa meningkatkan kunjungan pasien, Rumah sakit Cijantung harus bisa meningkatkan Citra dan Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

#### TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen. (Tjiptono & Diana, 2019, p. 126) sedangkan (Novianti et al., 2018, p. 94) berpendapat "Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau Pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa.". sedangkan Indrasari menyimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang Setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. (Indrasari meithiana, 2019).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka disintesis, bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pasien menerima

pelayanan jasa perawatan dan pengobatan dengan memakai, menikmati fasilitas rumah sakit serta mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh rumah sakit.

Citra perusahaan (*corporate image*) menurut (Suwatno, 2019, p. 45) adalah "Kesan publik terhadap perusahaan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman mereka. kesan tersebut dapat berubah-ubah karena pengetahuan dan pengalaman setiap orang personal". Sedangkan Citra perusahaan menurut (Indrasari meithiana, 2019, p. 94) Citra perusahaan berhubungan dengan fisik dan atribut yang berhubungan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk atau jasa, untuk kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik dengan mempengaruhi perusahaan.

Perilaku karyawan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan berdampak kepada citra rumah sakit yang kurang baik. sesuai dengan pendapat Elida. dkk Citra perusahaan adalah persepsi pribadi atau masyarakat umum terhadap perilaku perusahaan maupun perilaku perorangan yang ada dalam perusahaan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan dan simpan dalam ingatan setelah merasakan pelayanan, kualitas produk, dan sebagainya. (Elida & Putri, 2020, p. 232)

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka di Sintesis Citra rumah sakit adalah kesan atau anggapan individu maupun masyarakat terhadap simbol-simbol

perusahaan,yang bisa di lihat secara nyata dan perilaku karyawan serta organisasi dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan ketepatan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk menyeimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2014:268) Menurut kotler dan keller (2016:156) “Kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”

Kualitas pelayanan menurut Indrasari (2019:62) menyimpulkan bahwa kualitas layananpada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka disintesiskan kualitas pelayanan rumah sakit adalahtingkat kemampuan rumah sakit dalam memberikan *service* atau layanan jasa maupun produk dalam memenuhi kebutuhan pasien rumah sakit. Sesuai dengan harapan yang di inginkan. Dengan dimensi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (tampilan/bukti fisik), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian).

**METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis penelitian kuantitatif asosiatif, disebut metode kuantitatif karena

data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiono, 2016, p. 7). Penelitian asosiatif atau korelasional ditujukan untuk melihat atau mengetahui hubungan atau pengaruh dua variabel atau lebih (Widodo,2019: 67).

Pengambilan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden dengan teknik penentuan sampelnya menggunakan teknik non-probability dengan pengambilan sampel berdasarkan pada faktor kebetulan (incidental sampling).

Pengolahan data menggunakan software spss versi 26.Analisis data uji Instrument Penelitian dengan menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas Uji asumsi Dasar menggunakan uji Normalitas,uji Linieritas,uji Homogenitas,Uji Asumsi Klasik Uji *Multikolenieritas*,Uji *Heterokedasitas*,Uji *Autokorelasi*.Uji Hipotesis penelitian menggunakan Uji Hipotesis Parsial dan Uji Hipotesis Simultan.Uji Regresi Linier Berganda Koefisien Determinasi (R Square).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut hasil output SPSS Uji t variabel Citra Rumah Sakit (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,848	3,276		6,669	0,000
	Citra Rumah Sakit (X1)	0,264	0,074	0,306	<b>3,541</b>	<b>0,001</b>
	Kualitas Pelayanan (X2)	0,235	0,045	0,451	<b>5,219</b>	<b>0,000</b>

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)  
Sumber : Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan uji t di atas, hipotesis Ha1 akan diterima jika thitung > ttabel dan hipotesis H01 akan ditolak jika thitung < ttabel. Dengan  $ttabel = t(\alpha/2;n-k-1) = t(0,05/2;100-2-1) = t(0,025;97) = 1,98$  dan  $sig < \alpha = 0,05$ , maka diperoleh hasil pengujian parsial sebagai berikut (pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ ):

1. Pengaruh citra rumah sakit (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) : Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai thitung > ttabel atau  $3,541 > 1,98$ , dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) : Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai thitung > ttabel atau  $5,219 > 1,98$ , dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1053,742	2	526,871	35,256	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1449,568	97	14,944		
	Total	2503,310	99			

Sumber : Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil olah data dengan aplikasi spss 26 di atas, maka didapatkan hasil Fhitung > Ftabel atau  $35,256 > 3,09$ , dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, yang berarti variabel citra rumah sakit (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

**Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820 <sup>a</sup>	,672	,665	7,11871

Sumber : Data primer yang diolah (2022)

Dapat dilihat hasil olah data dengan aplikasi spss 26 di atas, bahwa nilai R Square variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,672 atau 67.2%. Artinya, kontribusi pengaruh simultan variabel – variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 67,2%. Sedangkan, sisanya sebesar 32,8% diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diobservasi dalam penelitian ini.

**Pembahasan Dari Hasil Dari Output SPSS**

**1. Pengaruh Citra Rumah Sakit (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil analisa data diketahui bahwa variabel yang diujikan dalam penelitian ini Uji linearitas dengan Sig. > 0,05 dengan hasil 0,054 yang artinya terdapat hubungan yang linear antara

variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ) dan kepuasan pasien ( $Y$ ), hasil uji homogenitas pada Oneway Anova, dapat diketahui bahwa citra rumah sakit ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  dengan hasil 0,303 yang artinya populasi-populasi mempunyai varians yang sama atau varians data bersifat homogen.

Dalam Uji Parsial (Uji  $t$ ) variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa nilai signifikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,541 > 1,98$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Berdasarkan hasil analisa data diketahui bahwa variabel yang diujikan dalam penelitian ini menunjukkan Uji linearitas dengan Sig.  $> 0,05$  dengan hasil 0,432 yang berarti terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kepuasan pasien ( $Y$ ), hasil uji homogenitas pada Oneway Anova, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,124 > 0,05$ , yang artinya populasi-populasi mempunyai varians yang sama atau varians data bersifat homogen.

Dalam Uji Parsial (Uji  $t$ ) variabel

kualitas pelayanan ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa nilai signifikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,219 > 1,98$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **3. Pengaruh Citra Rumah Sakit ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Kesda Jaya menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dengan menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji menggunakan Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$ . Dapat di lihat dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,193 > 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Collinearity Tolerance  $> 0,10$  dengan hasil 0,988 dan Statistics VIF  $< 10,00$  dengan hasil 1,012 maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas. Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Collinearity Tolerance  $> 0,10$  dengan hasil 0,988 dan Statistics VIF  $< 10,00$  dengan hasil 1,012 maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas dilihat dari output Scatterplot titik-titik tersebar dibawah dan diatas angka nol sumbu  $Y$  dan tidak terlihat

suatu pola tertentu yang jelas. Dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam Uji Regresi Linier Berganda terdapat persamaan regresi  $(Y) = 21,848 + 0,264 X_1 + 0,235 X_2$  yang artinya koefisien regresi variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ) sebesar 0,264 yang berarti  $X_1$  mengalami kenaikan 0,264, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,235 yang berarti  $X_2$  mengalami kenaikan 0,235.

Dalam uji hipotesis simultan (Uji f) diperoleh hasil  $f_{hitung} > f_{tabel}$   $35,256 > 3,09$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dengan nilai *R Square* menunjukkan besarnya pengaruh variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,672 atau 67,2%. Sedangkan, sisanya sebesar 32,8% diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

- 1) Citra secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien RS.Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya.
- 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien RS.Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya.
- 3) Citra dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien RS Tk IV Cijantung Kesdam Jaya. Berdasarkan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa 67,2 % Kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh Citra Rumah Sakit ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan sisanya 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Adapun pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependent pada penelitian ini, disajikan pada persamaan regresi  $(Y) = 21,848 + 0,264 X_1 + 0,235 X_2$   
Dimana :  $Y=21,848$ ,  $X_1=0,264$  dan  $X_2=0,235$

## DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Ardiyanto, M. A., & Tabrani, M. (2019). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1).<https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1290>
- Elida, S., & Putri, A. berliana. (2020). Citra perusahaan sebagai aset. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan 2020*, 230–241.

- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.
- Indrasari meithiana. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan* (1st ed.). unitomo press. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*. Edisi 15,
- Global Edition United Kingdom:  
Pcarson Education.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78-104.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan MemediasPengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit
- Perdana, Eka, R., Komariah, K., & Mulia, F. (2020). Analisis Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. Ikram Nusa Persada Kota Sukabumi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2.
- Nugraha, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Ilmiah Ekonomi Masa Kin*, 11(02), 97–102.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (24th ed.).
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
- Suwatno. (2019). *Pengantar public relations kontemporer* (E. Suryadi & N. Nur, M (eds.); 2nd ed.). REMAJA ROSDAKARYA.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Dan Strategi* (A. Diana (ed.); 1st ed.). ANDI OFFSET.
- Widodo. (2019). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (1st ed.). RAJAWALI PERS. <https://nasional.kompas.com/read/2021/12/27/13251821>.