

## Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah

Miftachul Ulum<sup>1)</sup>, Abdul Mun'im<sup>2)</sup>, Rahmah Salsabila Al Maghfuri<sup>3)</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Pesantren Sunan Drajat Lamongan, Indonesia, <sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email: drajatulum@insud.ac.id<sup>1</sup>, munimkediri@gmail.com<sup>2</sup>, elsarahmah04@gmail.com<sup>3</sup>

### Article History:

Received: 18-03-2024  
Accepted: 13-04-2024  
Publication: 25-04-2024

**Abstract:** *This research wants to describe the influence of service quality and service user satisfaction at the Nashrul Ummah Islamic Hospital. The analytical method used is multiple regression analysis. Service quality variables include Reliability (X1), Responsiveness (X2), Confidence (X3), Empathy (X4) and Satisfaction variables (Y). Data collection was done by distributing numbers to 50 respondents as service users. The research results show that service quality consisting of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Confidence (X3), Empathy (X4) has significant variables on Satisfaction (Y). This research also shows that the responsiveness variable is very dominant in its influence on satisfaction*

**Keywords :** *Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Pada dasarnya penampilan yang prima identik dengan kesehatan. Menjaga kondisi kesehatan yang ada pada diri manusia, maka akan memperlancar atau mendukung kesuksesan kita di dalam mencapai suatu keinginan yang diharapkan. Salah satu pelayanan dalam mendukung penampilan yang prima adalah rumah sakit. Tujuan dibangun rumah sakit agar dapat mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal. (Bahri, 2021). Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat, alat kesehatan dan sarana penunjang lainnya, proses pemberian pelayanan dan kompensasi yang diterima serta harapan masyarakat pengguna (Isyoto, 2020) .

Salah satu bentuk pelayanan prima yang diberikan layanan kesehatan agar masyarakat dapat menikmati kepuasan yang diberikan. Kepuasan menjadi salah satu tolok ukur bagaimana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. (Nurhaiti & Hidayati, 2020). Menurut lukman salah satu bentuk keberhasilan pelayanan prima tergantung tingkat kepuasan pelanggan. (Hardiansyah et al., 2021). Handi mendefinisikan kepuasan sebagai persepsi terhadap jasa atau produk yang telah memenuhi harapan. (Widiyatuti & Sudarto, 2022). Tjiptono mengindikasikan kualitas layanan adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pemakaian (Hardiansyah et al., 2021). Kualitas adalah segala sesuatu

**Cite this article as :**

Ulum, M. ., Mun'im, A., & Maghfuri, R. S. A.(2024) . Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.244>

**Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0**

yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)(Tjiptono, 2004).

Determinan kepuasan jasa menurut Kotler salah satunya keandalan yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya (Kotler, 2020). Lindawati mengatakan kepuasan konsumen ditentukan persepsi pelanggan atas performance produk dan jasa yang diterima konsumen (Yolandafitri Zulvia, 2019). Rambat Lupiyoadi dalam salah satu studi mengenai *Service Quality* bahwa kepuasan juga dapat dilihat dari koresponsifan (*responsiveness*):kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap (Lupiyoadi & Hamdani, 2013).

Supartiningsih dalam penelitiannya bahwa dimensi layanan rumah sakit mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien berupa empathy dan assurance (Silvia Sudjadi, Erliany Syaodih, 2023). Penelitian Kartika Candra Tyasari bahwa dalam menjaga kualitas layanan kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Kabupaten Nganjuk menerapkan dimensi Reliability (kemampuan atau kehandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Emphaty (empati/peduli) (Candra & Ati, 2020).

Menelusuri dari beberapa pendapat para ahli tersebut diatas maka terdapat empat determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan pada pelayanan Rumah Sakit Nashrul Ummah. Keandalan (*reability*): merupakan pelayanan perawat yang selalu sigap dalam membantu pasien setiap saat dibutuhkan di Rumah Sakit dengan indikator pelayanan meliputi ! ) Perawat selalu sigap dalam membantu pasien setiap saat dibutuhkan di rumah sakit. 2 ) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu. 3). Pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit terhadap semua konsumen/pasien adalah sama (tidak membedakan).

Keresponsipan (*responsivenees*): merupakan perawat selalu tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien di rumah sakit. Indikator pelayanan tersebut meliputi : 1) Perawat memberikan informasi tentang masalah/penyakit yang dihadapi pasien dengan jelas serta mudah dimengerti. 2). Perawat selalu tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien di Rumah Sakit. 3). Perawat selalu siap siaga untuk membantu pasien di Rumah sakit.

Keyakinan (*confidence*) merupakan perawat selalu memantau keadaan pasien secara rutin serta selalu berhati-hati dalam melakukan tindakan keperawatan di rumah sakit. Indikator pelayanan tersebut meliputi ; 1).Perawat selalu memantau keadaan pasien secara rutin di rumah sakit.2).Perawat selalu berhati-hati dalam melakukan tindakan keperawatan di rumah sakit.3).Perawat senantiasa meminta persetujuan kepada pasien atau keluarga pasien sebelum melakukan tindakan. Empati (*emphaty*) merupakan tindakan para perawat yang selalu bersikap ramah tamah di dalam melayani para pasien di rumah sakit. Indikator pelayanan tersebut meliputi :1).Perawat senantiasa rama dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di Rumah sakit. 2).Perawat senantiasa sopan dalam memberikan

**Cite this article as :**

Ulum, M. ., Mun'im, A., & Maghfuri, R. S. A.(2024) . Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.244>

**Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0**

pelayanan keperawatan kepada pasien di Rumah Sakit. Mendasarkan pada argumentasi tersebut maka peneliti ingin mendiskripsikan layanan dan kepuasan di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah

## **METODE**

Penelitian kuantitatif dengan metode survey yang dilakukan terhadap 50 responden. Pengumpulan data dengan menyebarkan angket dan wawancara yang dilakukan kepada pada pengguna layanan rumah sakit. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25 (Ulum, 2020). Variabel kualitas layanan yang terdiri dari Keandalan ( $X_1$ ) , Kerseponsipan ( $X_2$ ), Keyakinan ( $X_3$ ) , Empati ( $X_4$ ) dan variabel Kepuasan ( $Y$ )

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 25 nilai kevalidan dan reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa instrumen yang dipakai telah sesuai. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95%, dan hasil probalitasnya ( $p$ ) lebih kecil atau sama dengan 0.05 maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid, Tingkat reliabilitas memiliki koefisien Cronbach Alpha kehandalan diatas 0,6 (Ulum, 2013) . Hasil uji validitas dan uji reliabilitas sebagaimana tabel berikut

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	R	Validitas		Koefisien Cronbach Alpha	Kerengan
			Sig	Keterangan		
Keandalan ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,770	0,000	Valid	0,785	Reliabel
	$X_{1.2}$	0,758	0,000	Valid		
	$X_{1.3}$	0,648	0,000	Valid		
Kerseponsipan ( $X_2$ )	$X_{2.1}$	0,786	0,000	Valid	0,816	Reliabel
	$X_{2.2}$	0,781	0,000	Valid		
	$X_{2.3}$	0,771	0,000	Valid		
Keyakinan ( $X_3$ )	$X_{3.1}$	0,716	0,000	Valid	0,787	Reliabel
	$X_{3.2}$	0,798	0,000	Valid		
	$X_{3.4}$	0,662	0,000	Valid		
Empati ( $X_4$ )	$X_{4.1}$	0,900	0,000	Valid	0,846	Reliabel
	$X_{4.2}$	0,769	0,000	Valid		
	$X_{4.3}$	0,875	0,000	Valid		
Kepuasan ( $Y$ )	$Y_1$	0,777	0,000	Valid	0,837	Reliabel
	$Y_2$	0,822	0,000	Valid		

**Cite this article as :**

Ulum, M. ., Mun'im, A., & Maghfuri, R. S. A.(2024) . Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.244>

**Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0**

---

Y <sub>3</sub>	0,873	0,000	Valid
----------------	-------	-------	-------

---

Hasil perhitungan statistik dari variabel bebas yang terdiri dari variabel keandalan ( $X_1$ ), variabel koresponsipan ( $X_2$ ), variabel keyakinan ( $X_3$ ) dan variabel Empati ( $X_4$ ) terhadap variabel berikut yaitu kepuasan konsumen (Y) yang diolah menggunakan SPSS 25 menunjukkan persamaan regresi yang bisa dibentuk dari koefisien regresi yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = - 1,295 + 0,385 X_1 + 0,451 X_2 + 0,006 X_3 + 0,226 X_4$$

Hasil pengujian terhadap nilai korelasi antar variabel bebas dan variabel terikat dengan tingkat tingkat probabilitas diperoleh bahwa Variabel Keandalan ( $X_1$ ) dengan kepuasan konsumen (Y) nilai  $r = 0,697$  dengan probabilitas = 0,000 tingkat probabilitas yang di isyaratkan 0,05 berarti probabilitas  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya bahwa antara kepuasan dengan keandalan mempunyai hubungan yang signifikan. Variabel koresponsipan ( $X_2$ ) dengan kepuasan konsumen (Y) nilai  $r = 0,710$  dengan probabilitas = 0,000 tingkat probabilitas yang di isyaratkan 0,05 berarti probabilitas  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya bahwa antara kepuasan dengan koresponsipan mempunyai hubungan yang signifikan . Variabel keyakinan ( $X_3$ ) dengan kepuasan konsumen (Y) nilai  $r = 0,682$  dengan probabilitas = 0,000 tingkat probabilitas yang di isyaratkan 0,05 berarti probabilitas  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya bahwa antara kepuasan dengan keyakinan mempunyai hubungan yang signifikan . Variabel Empati ( $X_4$ ) dengan kepuasan konsumen (Y) nilai  $r = 0,635$  dengan probabilitas = 0,000 tingkat probabilitas yang di isyaratkan 0,05 berarti probabilitas  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya bahwa antara kepuasan dengan empati mempunyai hubungan yang signifikan

Hasil perhitungan menunjukkan nilai determinan (R square) sebesar 0,604 sehingga dapat dikatakan bahwa sumbangan relatif dari kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor keandalan ( $X_1$ ), koresponsipan ( $X_2$ ), variabel keyakinan ( $X_3$ ) dan variabel empati ( $X_4$ ), sebesar 60,4% sedangkan sisanya 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji secara simultan dari keempat variabel secara bersama-sama ada tidaknya pengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui metode SPSS 25 didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 17,88 sedangkan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 2,99, hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa faktor keandalan ( $X_1$ ), koresponsipan ( $X_2$ ), keyakinan ( $X_3$ ) dan empati ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) terbukti.

Hasil penelitian variabel keandalan ( $X_1$ ) diperoleh  $r = 0,697$ ,  $r^2 = 0,486$  yang berarti variabel keandalan memberikan sumbangan sebesar 48,6% terhadap kepuasan, sisanya masih ada 51,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel koresponsipan ( $X_2$ ),

**Cite this article as :**

Ulum, M. ., Mun'im, A., & Maghfuri, R. S. A.(2024) . Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.244>

**Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0**

diperoleh  $r = 0,710$ ,  $r^2 = 0,504$  yang berarti variabel koresponsipan memberikan sumbangan sebesar 50,4% terhadap kepuasan, sisanya masih ada 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel keyakinan ( $X_3$ ) diperoleh  $r = 0,682$ ,  $r^2 = 0,465$  yang berarti variabel keyakinan memberikan sumbangan sebesar 46,5% terhadap kepuasan, sisanya masih ada 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel empati ( $X_4$ ) diperoleh  $r = 0,635$ ,  $r^2 = 0,403$  yang berarti variabel empati memberikan sumbangan sebesar 40,3% terhadap kepuasan, sisanya masih ada 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari keempat variabel tersebut yang meliputi keandalan, koresponsipan, keyakinan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, maka dugaan bahwa variabel keandalan, koresponsipan, keyakinan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah adalah benar, maka dengan demikian hipotesa diterima. Variabel koresponsipan dengan memberikan sumbangan sebesar 50,4% terhadap kepuasan, maka dugaan bahwa variabel koresponsipan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah adalah benar. Maka dengan demikian hipotesa di terima.

## **KESIMPULAN**

Kepuasan konsumen dalam setiap layanan akan berdampak pada kesinambungan perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kontribusi dalam mewujudkan kepuasan bagi konsumennya. Penelitian kasus kualitas layanan yang meliputi keandalan, koresponsipan, keyakinan dan empati di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah telah memberikan gambaran bahwa kualitas layanan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahri, S. Y. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R Soedjono. *Jurnal Mentari Publika*, 02(01), 6.
- Candra, tyasari kartika, & Ati, S. nurul umi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pasien Pengguna (BPJS) (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 85–91. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/8174/6738>
- Hardiansyah, Hakim, L., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Revitalisasi Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mannati. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3),

**Cite this article as :**

Ulum, M. ., Mun'im, A., & Maghfuri, R. S. A.(2024) . Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i1.244>

**Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0**

831–845.

- Isyoto, L. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Era BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Mata (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.31599/jmu.v2i1.715>
- Kotler, P. (2020). Manajemen Pemasaran, Analisis, Implementasi dan Pengendalian. In *Salemba Empat, Jakarta*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). Manajemen pemasaran jasa. jakarta: Salemba Empat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat*.
- Nurhaiti, & Hidayati, N. (2020). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Potong Hewan (RPH) Waylaga Bandar Lampung. *Jurnal Enterpreneur Dan Bisnis (JEBI)*, 1(1), 72–80.
- Silvia Sudjadi, Erliany Syaodih, R. A. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang. *Journal of Economics and Business*, 12(6), 3685–3695.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi. *I, Cet, 3*, 94.
- Ulum, M. (2013). Mahir Analisa Data SPSS Statistical Product, Service Solution. *Ghaneswara Yogyakarta*.
- Ulum, M. (2020). Basic Statistic With Statistical Package for Social Sciences. In *CV Pustaka Ilalang Lamongan*.
- Widiyatuti, A., & Sudarto, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *IBSE Sharia Economic Journal*, 1(1), 1–10.
- Yolandafitri Zulvia, I. P. Y. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Yolandafitri. *Economac*, 3(2).