

ANALISIS KUALITAS PRODUK, SUASANA, DAN KUALITAS JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PUSKESMAS BENGKOL MANADO)*ANALYSIS OF QUALITY OF PRODUCTS, ATMOSPHERE, AND QUALITY OF SERVICES ON PATIENT SATISFACTION (STUDY IN MANADO BENGKOL HEALTH CENTER)*

Oleh :
Christian Tiwa¹
Agus S. Soegoto²
Victor P.K. Lengkong³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

¹christian.tiwa95@gmail.com

²supandi_smrt@yahoo.co.id

³kanakaisar@yahoo.com

Abstrak: Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu: Analisis Regresi Linear Berganda. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*, dengan jumlah 95 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas produk, Suasana, dan Kualitas jasa, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Suasana berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan pasien, Kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Puskesmas Bengkol Manado sebaiknya lebih memahami faktor Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa pada pasien karena hal ini dapat mempengaruhi pasien dalam menentukan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Bengkol Manado.

Kata Kunci: *kualitas produk, suasana, kualitas jasa, kepuasan pasien.*

Abstract: *Puskesmas is a functional organization that carries out comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable health efforts by the community. With active community participation and using the results of the development of appropriate science and technology, with costs that can be borne by the government and society. The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Atmosphere, and Service Quality on the Satisfaction of Bengkol Health Center Patients. The method used is quantitative methods, namely: Multiple Linear Regression Analysis. The sampling technique uses Nonprobability Sampling technique with Accidental Sampling approach, with 95 respondents. The results of this study indicate that product quality, atmosphere, and service quality, simultaneously have a significant effect on patient satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, the atmosphere has a positive but not significant effect on patient satisfaction, service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction. As a suggestion, the Bengkol Manado Health Center is expected to better understand the factors of Product Quality, Atmosphere, and Service Quality in patients because this can affect patients in determining Patient Satisfaction at the Bengkol Manado Puskesmas.*

Keywords: *product quality, atmosphere, service quality, patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Sebagai unit pelayanan kesehatan primer, puskesmas salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Departemen Kesehatan R.I., 2004). Untuk memenuhi kepuasan pasien, puskesmas memberikan kualitas produk yang efektif dan efisien, suasana yang nyaman dan menarik, serta kualitas jasa yang baik. Tingkat keberhasilan puskesmas dalam memberikan layanan dapat diketahui dengan adanya monitoring dan perbaikan yang berkelanjutan (Sari dan Harmawan, 2012)

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas jasa terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol Manado.
2. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol Manado.
3. Suasana terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol Manado.
4. Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Kotler dan Keller (2012:46) manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.

Kualitas Produk

Kualitas Produk menurut Kotler and Armstrong (2012: 283) adalah *“the ability of a product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes”* dengan arti kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan diperlukan standarisasi kualitas. Hal ini dimaksudkan agar produk yang diciptakan kualitasnya terjaga dan menghasilkan standar yang telah ditetapkan sehingga pasien merasa puas terhadap produk yang ditawarkan.

Suasana

Suasana (*Atmosphere*) menurut Levy dan Weits (2007) mengacu pada desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, music, dan bau untuk merangsang respon perseptual dan emosional pelanggan dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku pembelian. Berdasarkan beberapa pengertian suasana dapat disimpulkan merupakan usaha merancang lingkungan seperti desain bangunan, ruang interior, ruang eksterior, pencahayaan, tata ruang, lorong-lorong, tekture karpet dan dinding, bau, warna, bentuk, dan suara untuk membentuk pengaruh emosional khusus agar pasien tertarik dan merasa puas.

Kualitas Jasa

Lupiyoadi dan Hamdani (2008:182) menyatakan bahwa terdapat lima penentu kualitas layanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen (nasabah) dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen (nasabah) kepada perusahaan.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen (nasabah).
5. Bukti fisik (*tangibles*), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

luar. Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan Pasien

Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan pasien untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Penelitian Terdahulu

Soegoto (2010), Bauran Pemasaran Jasa Pengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Nusa Tongkaina Wisata Tirta (NtwT) Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan konsumen pada PT. Nusa Tongkaina Wisata Tirta Manado. Hasil penelitian Bauran pemasaran jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen perusahaan. Analisis statistik pada hasil penelitian model 1, 2, dan ke 3 menunjukkan bahwa produk, harga, promosi, tempat, proses, layanan pelanggan, dan orang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Uji hipotesa menggunakan uji t diperoleh nilai thitung untuk produk, harga, promosi, dan tempat lebih besar dari nilai ttabel, artinya keempat variabel ini berpengaruh terhadap nilai variabel kepuasan konsumen, H_0 diterima. Nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel pada $\alpha = 0,05$ ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan variabel produk, harga, promosi dan tempat bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Harahap, Soegoto, dan Rotinsulu (2014), tentang Citra Merek, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Indomie Dikecamatan Malalayang 1 Barat Manado. Tujuan penelitian ini Citra merek, ekuitas merek, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada produk Indomie di kecamatan Malalayang 1 Barat Manado. Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada produk Indomie di kecamatan Malalayang 1 Barat Manado. Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada produk Indomie di kecamatan Malalayang 1 Barat Manado. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada produk Indomie di kecamatan Malalayang 1 Barat Manado. Hasil penelitian ini mengindikasikan bagi masyarakat, khususnya yang menjadi responden kualitas pelayanan dari produk Indomie tidak signifikan pengaruhnya terhadap loyalitas mereka, karena mereka tidak merasakan pelayanan secara langsung di saat mereka membeli produk.

Bailia, Soegoto, dan Loindong (2014), Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh: Kualitas produk, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado. Harga terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado. Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado. Hasil dari penelitian ini, Kualitas Produk, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variabel Kualitas Produk, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan Lamongan di kota Manado dapat diterima. Kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan Lamongan di Kota Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

Soekiyono (2017), Analisis Faktor Yang Memperengaruhi Kepuasan Pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Rumah Sakit Jabodetang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit di Jakarta. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh kesimpulan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, tampilan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

Puspitasari, dan Edris (2011), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dapat membentuk Kepuasan Pelanggan, pasien akan merasa senang mendapatkan layanan tambahan dari apa yang mereka harapkan sehingga mereka akan puas dan akan membentuk Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati.

Widyasari, dkk (2017), Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Koran Harian Suara Merdeka di Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk, persepsi harga dan citra merek secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, Sugiyono (2012: 115). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget Kota Manado pada tahun 2017. Dengan populasi sebanyak 1.671 orang

Sampel

Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok sebagai sumber data.

Teknik Sampling

Sugiyono (2012:116) mendefinisikan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = N/(1+N(e)^2)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan yang masih dapat ditolerir misalnya 10%.

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = 1.671/1+1.671(0.10)^2$$

$$n = 1.671/17,71$$

$$n = 94,35 \text{ (dibulatkan menjadi 95 responden)}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation (r)	Keterangan
Kualitas Produk	P1	0.800	Valid
	P2	0.788	Valid
	P3	0.811	Valid
	P4	0.773	Valid
Suasana	P1	0.593	Valid
	P2	0.527	Valid
	P3	0.519	Valid
	P4	0.530	Valid
	P5	0.580	Valid
	P6	0.671	Valid
	P7	0.602	Valid
	P8	0.616	Valid
	P9	0.591	Valid
	P10	0.640	Valid
Kualitas Jasa	P1	0.451	Valid
	P2	0.393	Valid
	P3	0.526	Valid
	P4	0.477	Valid
	P5	0.386	Valid
	P6	0.391	Valid
	P7	0.360	Valid
	P8	0.225	Valid
	P9	0.566	Valid
	P10	0.690	Valid
	P11	0.600	Valid
	P12	0.634	Valid
	P13	0.608	Valid
	P14	0.442	Valid
	P15	0.560	Valid
Kepuasan pasien	P1	0.597	Valid
	P2	0.608	Valid
	P3	0.692	Valid
	P4	0.730	Valid
	P5	0.706	Valid
	P6	0.670	Valid
	P7	0.584	Valid

Sumber : Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil pengujian *product moment* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang merupakan indikator dari variabel bebas dan terikat dapat dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas pada table-tabel berikut menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien (Y), Kualitas Produk (X1), Suasana (X2), Kualitas Jasa (X3) adalah valid karena nilainya berada diatas nilai $r_{tabel} = 0,202$.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0.803	Reliabel
Suasana (X2)	0.818	Reliabel
Kualitas Jasa (X3)	0.766	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.780	Reliabel

Sumber : Data Olahan (2018)

Hasil pengujian pada variabel Kualitas Jasa (X1), Suasana (X2), Kualitas jasa (X3) dan Kepuasan Pasien (Y) dalam penelitian ini menunjukkan semua koefisien reliabilitas berada pada angka diatas 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator teruji adalah reliabel dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

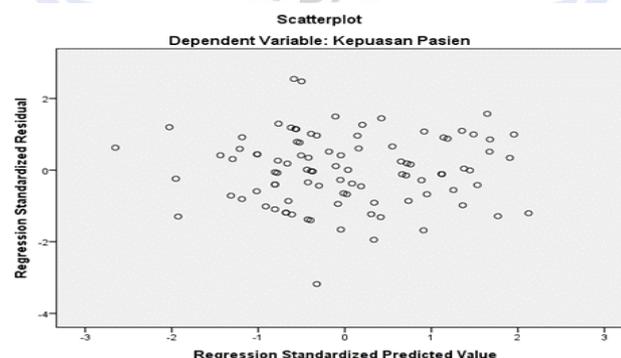
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas produk	.764	1.310
Suasana	.731	1.368
Kualitas jasa	.939	1.065

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Data Olahan (2018)

Hasil penelitian ini, dapat dilihat bahwa nilai VIF variabel Kualitas Produk adalah 1,310, variabel Suasana 1,368, variabel Kualitas Jasa 1,065, dimana nilai tersebut < 10. Dilihat dari nilai Tolerance variabel Kualitas Produk adalah 0,764, variabel Suasana adalah 0,731, variabel Kualitas Jasa adalah 0,939. Nilai Tolerance masing-masing variabel > 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



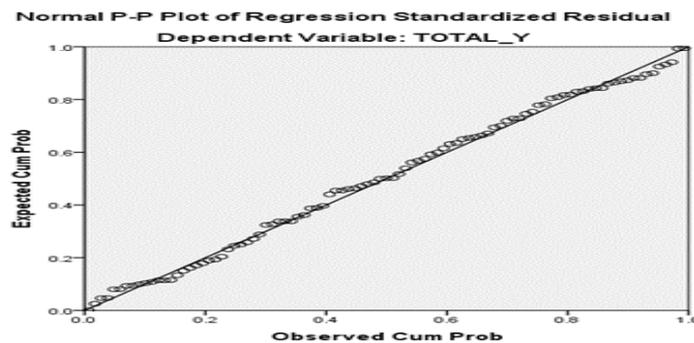
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan SPSS (2018)

Grafik *Scatterplot* yang ditampilkan untuk uji Heterokedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya Heterokedastisitas pada model regresi, sehingga

model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependent Kepuasan Pasien berdasarkan masukan variabel independen Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa.

Uji Normalitas



Gambar 3. Uji Normalitas

Sumber: Data Olahan SPSS (2018)

Gambar grafik Normal *P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.720	3.442		.500	.619
	Kualitas produk	.501	.149	.323	3.368	.001
	Suasana	.032	.069	.046	.471	.638
	Kualitas jasa	.272	.054	.438	5.063	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data Olahan SPSS (2018)

Tabel ini menunjukkan hasil analisis regresi berganda dan diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1.720 + 0,501X_1 + 0,032X_2 + 0,272X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat menginformasikan bahwa :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 1,720 memberikan pengertian jika Kualitas Produk (X_1), Suasana (X_2), Kualitas Jasa (X_3), sama dengan nol (0), maka besarnya Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 1,720 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,501 mempunyai arti bahwa jika variabel Kualitas Produk (X_1) bertambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,501 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel Suasana (X_2) sebesar 0,032 mempunyai arti bahwa jika variabel Suasana (X_2) bertambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,032 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
4. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Jasa (X_3) sebesar 0,272 mempunyai arti bahwa jika variabel Kualitas Jasa (X_3) bertambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,272 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Koefisien Korelasi R dan Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.361	.340	2.886	1.772

Sumber : Data Olahan SPSS (2018)

Dapat dilihat bahwa nilai (**R**) dihasilkan adalah sebesar 0.601 atau 60,1 persen artinya hubungan kualitas produk, suasana, dan kualitas jasa terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan yang kuat. Nilai (**R²**) adalah 0.361 atau 36,1%, artinya keempat variabel independen yaitu Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa adalah sebesar 36,1% sementara sisanya 63,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	428.226	3	142.742	17.138	.000 ^b
	Residual	757.921	91	8.329		
	Total	1186.147	94			

A. Dependent variable: kepuasan pasien

B. Predictors: (constant), kualitas jasa , kualitas produk , suasana

Sumber : Data Olahan SPSS (2018)

Hasil analisis regresi menggunakan $F_{hitung} = 17.138 > F_{tabel} = 2.70$ dengan tingkat signifikan p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.720	3.442	.500	.500	.619
Kualitas produk	.501	.149	.323	3.368	.001
Suasana	.032	.069	.046	.471	.638
Kualitas jasa	.272	.054	.438	5.063	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Olahan SPSS (2018)

Hasil uji t pada tabel 7 dapat dilihat bahwa Kualitas Produk (X_1) $t_{hitung} = 3.368 > t_{tabel} = 1.661$ dan signifikansi p-value = $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan Pasien. Hasil uji t pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Suasana (X_2) $t_{hitung} = 0.471 < t_{tabel} = 1.661$ dan tidak signifikansi p-value = $0,638 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima atau Suasana tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pasien. Hasil uji t pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Kualitas Jasa (X_3) $t_{hitung} = 5.063 > t_{tabel} = 1.661$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel kualitas produk, suasana, dan kualitas jasa, berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hasil analisis penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan menunjukkan bahwa:

1. Secara parsial, koefisien regresi variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bailia, Soegoto, dan Loindong (2014) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Secara parsial, koefisien regresi variabel Suasana berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merentek, Lopian, dan Soegoto (2017) yang menyatakan bahwa suasana berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
3. Secara parsial, koefisien regresi variabel Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari dan Edris (2011) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
4. Secara simultan, hasil perhitungan menggunakan program SPSS, bahwa Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk, suasana, dan kualitas jasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol Manado.
2. Kualitas produk, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol Manado.
3. Suasana, secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol Manado.
4. Kualitas jasa, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol Manado.

Saran

Adapun saran dari peneliti yaitu:

1. Faktor Kualitas Produk sangat mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Puskesmas Bengkol, sehingga Puskesmas harus memperhatikan Obat-obatan dan peralatan puskesmas harus berkualitas.
2. Faktor Suasana Puskesmas Bengkol sangat mempengaruhi Kepuasan Pasien sehingga Puskesmas Bengkol harus memperhatikan Suasana. Masyarakat sekarang sangat tertarik dengan Puskesmas, jadi pihak Puskesmas harus membuat Suasana terasa nyaman di Puskesmas Bengkol.
3. Faktor Kualitas Jasa sangat mempengaruhi Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol sehingga Puskesmas harus memperhatikan faktor Kualitas Jasa. Puskesmas harus memperhatikan jasa pelayanan menarik yang gampang mempengaruhi pasien agar nyaman berada di Puskesmas Bengkol.

DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, Soegoto, dan Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014, Hal.1768-1780 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959> diakses pada 15 November 2017.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/ 2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.
- Harahap, Soegoto, dan Rotinsulu. 2014. tentang Citra Merek, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Indomie dikecamatan Malalayang 1 Barat Manado” *Jurnal EMBA* 859 Vol. 2 No. 2 Juni 2014, Hal. 859-870 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4423> diakses pada 15 November 2017.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition, 56, 268, 485, G1, G4, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P. dan Armstrong G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Levy, Michael and Weitz, B. 2007. *Retailing Management*. Internasional Edition. McGraw-Hill, New York.

- Lupiyoadi, R. dan, Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Keempat. Salemba Empat, Jakarta.
- Merentek, Lopian, dan Soegoto. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kfc Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 September 2017, Hal.2839-2847 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17163> diakses pada 15 November 2017.
- Puspitasari, dan Edris. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. ISSN: 14411-1799 *Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 2 Desember 2011 <http://jurnal.umk.ac.id/index.php/JAM/article/view/7> diakses pada 17 November 2017.
- Pohan, S.I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Sari, dan Harmawan. 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servis Quality dan Triz (Study Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani). *J@ti Undip Teknik Industri Volume 7, No.2, Mei 2012*. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/4499> diakses pada 26 September 2018
- Soegoto 2010. Bauran Pemasaran Jasa Pengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Nusa Tongkaina Wisata Tirta (Nwt) Manado. *Strategic*, Volume 9, Nomor 17, Februari 2010 <http://www.ejournal.upi.edu/index.php/strategic/article/download/1074/722> diakses pada 17 November 2017.
- Soekiyono. 2017. Analisis Faktor Yang Memperangaruhi Kepuasan Pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Rumah Sakit Jabodetang. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, Vol. 11 (2017) No. 1 ISSN Cetak 1978-6573 <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/149> diakses pada 17 November 2017.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2014. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta: Bandung.
- Widyasari, S., Soliha, E., Wuryan, S., Damayanti, D.L. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* Vol 5, Nomor 1, Oktober 2017. <http://fmi.or.id/jmbi/index.php/jurnal/article/view/144/142> diakses pada 25 September 2018