

**PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
INSTALASI RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO****SERVICESCAPE INFLUENCE AND PATIENT SATISFACTION SERVICE QUALITY INSTALLATION
ON HOSPITAL OUTPATIENT PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO**

Oleh:

Amaldo Reza Siwi¹

Agus S. Supandi²

Sjendry S. R. Loindong³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Rat ulangi Manado

email:

¹amaldorezasiwi@yahoo.com

²supandi_smrt@yahoo.co.id

³loindong18s@gmail.com

ABSTRAK : Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado, merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan berbagai macam jasa layanan kesehatan. Kendala dari pihak pemberi jasa dilihat dari lingkungan penempatan fasilitas (*layout*), dimana peralatan-peralatan yang diatur dan kemampuan barang-barang untuk memfasilitasi kenikmatan konsumen masih perlu dibenahi kenikmatan konsumen masih perlu dibenahi, agar konsumen merasa puas. Hal ini pula lingkungan sekitar perlu dilengkapi/penataan taman, dekorasi ruangan yang dapat meningkatkan citra tertentu atau suasana hati, yang dapat memudahkan oleh pasien dalam mencapai tujuan. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis apakah *Servicescape* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kuantitatif Asosiatif, yaitu Regresi berganda, Penelitian Asosiatif pada penelitian ini, yaitu *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Teknik penarikan *sampling*, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini, menunjukkan terdapat hubungan variabel *servicescape* sebanyak 0,000 dan kualitas pelayanan sebanyak 0,000 termasuk signifikan terhadap keputusan pasien Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado. Kesimpulan data yang telah didapatkan dan diolah penelitian ini yaitu *Servicescape*, kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan bersama-sama terhadap keputusan konsumen (pasien) pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Kata kunci : *servicescape, service quality, satisfaction.*

ABSTRACT: Hospital Prof. R.D. Kandou Manado, is one hospital that provides a wide range of health care services. Constraints of the views of environmental services provider facility placement (*layout*), where the equipment is set and the ability of goods to facilitate the enjoyment of consumers still need to be addressed enjoyment of consumers still need to be addressed, so that consumers feel satisfied. It is also the surrounding environment need to be completed / garden arrangement, the room decor that can enhance certain image or mood, which may facilitate the patient in achieving its objectives. The purpose of this study was to analyze whether *Servicescape* and quality of service simultaneously influence patient satisfaction in the department of Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. The method used in this research is quantitative method associative that is about *Servicescape* and Patient Satisfaction Service Quality Installation on Hospital Outpatient Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mechanical withdrawal sampling, and the sample size used was 100 respondents. Techniques using linear regression analysis. The results of this study shows there is a relationship *servicescape* variables as much as 0,000 and as many as 0,000, including service quality significantly influence the patient's decision Hospital Prof. R.D. Kandou Manado. Conclusion The data have been obtained and processed in this study is *Servicescape*, service quality (*tangibles, responsiveness, assurance and empathy*) positive and significant effect simultaneously together against decisions of consumers (patients) in the department of Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Keywords: *servicescape, service quality, satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan di bidang pelayanan kesehatan khususnya bidang kedokteran pada era globalisasi dimana pertumbuhan rumah sakit di Indonesia diasumsikan akan semakin ketat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan dengan melihat lingkungan fisik (*servicescape*) di Rumah Sakit merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Sebagai profil yang berkualitas diperlukan sarana dan prasarana dalam kuantitas dan kualitas yang cukup. Untuk itu perlu di dukung peraturan sebagai dasar yang berpijak pada pelaksanaan kegiatan serta kebijakan penyuluhan yang baik. Konsep manajemen yang berkualitas sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kepuasan *customer*/pelanggan bertujuan meningkatkan *performance* dan *profitabilitas* Rumah Sakit. Upaya ini dapat dicapai apabila di dukung dengan melihat lingkungan fisik serta kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka menerima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan pada Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pemasaran

Kotler dan Keller (2012:5) mendefinisikan pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Konsep *Servicescape* (Lingkungan Fisik Organisasi)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), "*servicescape* merupakan kesan-kesan yang di ciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan". Berdasarkan beberapa definisi ahli mengenai *servicescape*, penulis menyimpulkan bahwa *servicescape* merupakan lingkungan fisik yang ada disaat jasa disampaikan kepada pelanggan dan memiliki elemen-elemen tertentu yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut

Kualitas Pelayanan

Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kepuasan Konsumen

Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Kepuasan menjadi peran yang sangat penting dalam pembelian suatu produk dan jasa yang dilakukan oleh konsumen. Martin *et al.* (2007) mendefinisikan, kepuasan konsumen adalah salah satu faktor penting untuk memprediksikan perilaku konsumen dan lebih khusus pembelian ulang.

Penelitian Terdahulu

Ulli Aulia Ruki (2011). Tujuan Penelitian adalah mengenalkan konsep *servicescape* sebagai bagian dari landasan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan terhadap fasilitas interior dengan memberikan nilai tambah penjualan jasa ataupun barang yang di dalam gedung tersebut. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dari beberapa buku serta analisa contoh dengan kaitannya terhadap interior fasilitas komersial. Variabel yang digunakan adalah *servicescape* yaitu gaya, desain, *sign*, *space layout*, fungsi dan

ambient condition. Hasil penelitian adalah dampak dari keputusan yang kurang tepat di dalam interior akan berdampak pada jangka panjang nilai investasi suatu penjualan baik jasa dan barang.

Suas Robi Cahyadi, Ahmad Ahid Mudayana (2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Metode menggunakan jenis penelitian observasional dengan pendekatan analitik *cross sectional*. Variabel yang digunakan adalah *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Hasil penelitian adalah dimensi mutu dua diantaranya tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Yaitu pada dimensi *tangible* dan *empathy*. Sedangkan dimensi *reliability, responsiveness, dan assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan

Hipotesa

Hipotesis merupakan suatu *proporsi* atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan dasar pembuatan keputusan dan pemecahan masalah ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut (Supranto, 2000). Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori maka hipotesa dalam penelitian ini adalah :

H1 : Diduga *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado

H2 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado

H3 : Diduga *servicescape* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado

METODE PENELITIAN

Jenis dan Tempat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga berhubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif yaitu untuk menguji pengaruh *servicescape* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Prof. dr. R.D Kandou Manado

Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan dua metode untuk mendapatkan data penelitian ini, metode tersebut berupa metode penelitian lapangan dan metode kepustakaan.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Prof. R. D Kandou Malalayang. Berhubung populasi penelitian terlalu banyak dan adanya keterbatasan waktu dan biaya, maka penelitian ini hanya menggunakan sampel . Populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 49.246 pasien yaitu data pasien yang berkunjung di 5 (lima) Poli, THT (telinga, hidung dan tenggorokan), Poli Mata, Poli Gigi, Poli penyakit dalam dan instalasi gawat darurat didapatkan selang 1 tahun (2016)

Pada penelitian ini jumlah sampel sebesar 100 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Intaslasi rawat jalan di rumah sakit Prof. Dr. R.D. Kandou Manado jumlah ini diperoleh dari jumlah indikator sebanyak 20 dikali 5. Jadi sampel minimal sebesar $20 \times 5 = 100$. Penentuan sebantak 100 merupakan syarat minimal sampel telah terpenuhi.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan alat statistik SPSS 23.0.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika *r* hitung > *t* tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. (Ghozali,2011).

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan

uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,70. (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2011).

Uji Asumsi Klasik

Uji ini untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian Normalitas, Multikolinieritas, dan Heterokedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi, model regresi yang baik harus memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau terikat (Ghozali, 2009 : 95). Model regresi yang baik sebenarnya tidak terjadi korelasi antara variabel terikat. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Deteksi untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai variance inflation factor (VIF), dan nilai tolerance. Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIF berada dikisaran 1 serta tidak lebih dari 10.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan SPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-standardized

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2005).

Persamaan matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y	: Kepuasan Konsumen	X1	: Servicescape
A	: constant	X2	: Kualitas Pelayanan
b1, b2, b3	: Koefisien regresi		
e	: error		

Uji Goodness of Fit

Uji *Goodness of Fit* digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji *Goodness of Fit* dapat digunakan dengan metode statistik, yaitu melalui pengukuran nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya perhitungan statistik disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana daerah H_0 diterima (Ghozali, 2009 : 107).

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009).

Uji Signifikansi Simultana (Uji F)

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu *servicescape* (X1), kualitas pelayanan (X2), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Kriteria untuk menguji hipotesis adalah :

Membuat hipotesis untuk kasus pengujian F-test di atas, yaitu :

1. $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$
Artinya : tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu *servicescape* (X1), kualitas pelayanan (X2), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y)
2. $H_a : b_1 - b_3 > 0$
Artinya : ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu *servicescape* (X1), kualitas pelayanan (X2), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y)

Menentukan F tabel dan F hitung. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau taraf signifikansi sebesar 5 %, maka :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah variabel *servicescape* (X1), kualitas pelayanan (X2), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Hipotesis yang dipakai :

$H_0 : b_i = 0$,

Artinya : variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

$H_a : b_i > 0$,

Artinya : variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

$t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Umum Responden

Di dalam penelitian ini responden yang telah dipilih dan telah ditetapkan ialah Pasien Rawat Jalan di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Tabel 1. Komposisi Responden di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Menurut Jenis Kelamin 2016

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	36	36%
2	Wanita	64	64%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Penelitian Kuesioner, 2016

Tabel 1, menunjukkan presentase responden yang terdiri dari wanita sebanyak 64 orang atau sebesar 64% dan pria sebanyak 36 atau sebesar 36% dari keseluruhan responden yang diteliti.

Tabel 2. Komposisi Responden di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado berdasarkan Usia 2016

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1	<40 Tahun	53	53%
2	>41 Tahun	47	47%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Penelitian Kuesioner 2016

Tabel 2, menunjukkan responden RSUP Prof Dr. R. D. Kandou pada usia diatas 41 tahun berjumlah 47 orang atau 47% dan pada usia dibawah 40 tahun berjumlah 53 orang yakni 53% dari keseluruhan responden.

Uji Validitas dan Reabilitas

Berikut akan disajikan hasil perhitungan uji validitas dan reabilitas variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan (Bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati).

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Servicescape dan Kualitas Pelayanan.

		N	%
Cases	Valid	1957	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	1957	100.0

Weighted by the variable KepuasanKonsumen

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Output SPSS

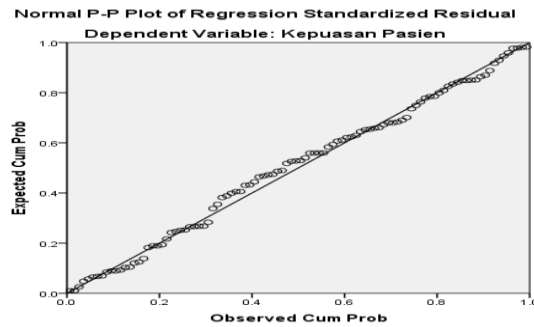
Tabel 4. Uji Reabilitas

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Servicescape	66.23	83.128	.572	.883
Bukti_Fisik	66.12	83.056	.688	.869
Daya_Tanggap	66.98	73.495	.751	.856
Jaminan	66.25	81.684	.711	.865
Empati	66.79	74.248	.715	.862
Kepuasan Pasien	58.63	63.044	.815	.848

Sumber : Output SPSS

Tabel 4, menunjukkan hasil uji validitas untuk semua variabel ternyata valid karena dengan nilai 1957. Sedangkan uji reabilitas variabel *servicescape* diperoleh hasil 0,572, Hasil uji validitas kualitas pelayanan terbagi atas beberapa bagian yaitu : Bukti Fisik memperoleh hasil 0,688, Daya tanggap diperoleh 0,751, jaminan diperoleh 0,711, empati diperoleh 0,715. Dan keputusan pasien diperoleh 0,815.

Uji Asumsi Klasik Normalitas



Gambar 1. Uji Asumsi Klasik Normalitas

Gambar 1. grafik Normalitas menggambarkan penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik normalitas.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61884753
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.042
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.533
Asymp. Sig. (2-tailed)		.939

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS Vers. 21

Dari hasil pengujian terlihat tabel 5, tersebut terlihat besarnya nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah 0,533 dan signifikan pada 0,939. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka distribusi data residual tidak normal dan jika nilai signifikansi > 0,05 maka data residual berdistribusi normal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa signifikansi 0,939 > 0,05 artinya data residual berdistribusi normal.

Multikolinieritas

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

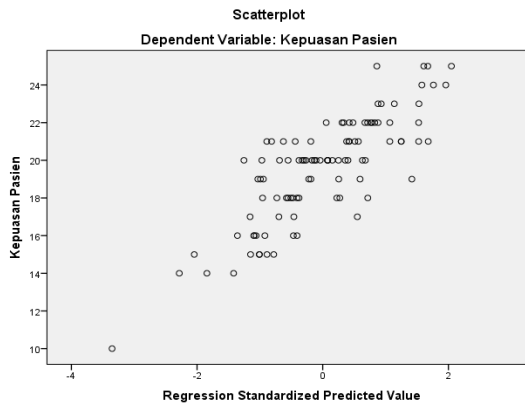
Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error			Tolerance	VIF	
	(Constant)	3.188	.315	10.129	.000		
1	Servicescape	.209	.023	9.302	.000	.705	1.419
	Bukti_Fisik	.395	.029	13.777	.000	.564	1.773
	Daya_Tanggap	.191	.025	7.532	.000	.411	2.435
	Jaminan	.227	.030	7.505	.000	.488	2.048
	Empati	.385	.022	17.499	.000	.538	1.860

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber: Output SPSS Vers. 21

Hasil *Collinearity Statistics* dapat dilihat pada output diatas, dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai VIF < 1,0 Perhitungan menghasilkan nilai VIF untuk variabel servicescape sebesar 1.419, variabel kualitas pelayanan (Bukti Fisik sebesar 1,773, daya tanggap sebesar 2,435, jaminan sebesar 2,048 dan empati sebesar 1,860). Maka disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heterokedastisita

Gambar 2, grafik *Scatterplot* yang ditampilkan untuk uji heterodekatisitas menampakkan titik yang menyebar secara acak. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga layak dipakai untuk memprediksi variabel independen keputusan pasien berdasarkan memasukkan variabel independen servicescape dan kualitas pelayanan.

Analisi Regresi

Tabel 7. Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	
	B	Std. Error			
	(Constant)	3.188	.315	10.129	.000
1	Servicescape	.209	.023	9.302	.000
	Bukti_Fisik	.395	.029	13.777	.000
	Daya_Tanggap	.191	.025	7.532	.000
	Jaminan	.227	.030	7.505	.000
	Empati	.385	.022	17.499	.000

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber : Output SPSS

Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + (b_2)X_2 + e$$

$$Y = 3.188X_1 + (.209 + .395 + .191 + .227 + .385)X_2 + e$$

α sebesar 3,188 memberi pengertian bahwa variabel bebas (independen) servicescape, kualitas pelayanan dalam model regresi tersebut, jika satu variabel bebas berubah sebesar satu satuan dan lainnya konstan, maka β dari nilai variabel independen tersebut.

Jika nilai β_1 koefisien korelasi dari variabel servicescape sama dengan 0,209 artinya bahwa jika variabel servicescape bertambah satu satuan maka keputusan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,209.

Jika nilai β_2 koefisien korelasi dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas (bukti fisik sama dengan 0,395, daya tanggap sama dengan 0,191, jaminan sama dengan 0,227 dan empati sama dengan 0,385) artinya bahwa jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka keputusan pasien akan mengalami kenaikan dimanabukti fisik sebesar 0,395, daya tanggap sebesar 0,191, jaminan sebesar 0,227 dan empati sebesar 0,385.

Koefisien Korelasi (R)

Tabel 8. Koefisien Korelasi

		Correlations					
		Servicescape	Bukti_Fisik	Daya_Tanggap	Jaminan	Empati	KepuasanKonsumen
Servicescape	Pearson Correlation	1	.472**	.409**	.438**	.430**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957
Bukti_Fisik	Pearson Correlation	.472**	1	.594**	.539**	.476**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957
Daya_Tanggap	Pearson Correlation	.409**	.594**	1	.669**	.637**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957
Jaminan	Pearson Correlation	.438**	.539**	.669**	1	.562**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957
Empati	Pearson Correlation	.430**	.476**	.637**	.562**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957
Kepuasan konsumen	Pearson Correlation	.530**	.640**	.665**	.627**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	1957	1957	1957	1957	1957	1957

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Output SPSS

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS seperti pada tabel 8 di atas bagian *Correlation* bahwa koefisien korelasi linear yang dihasilkan antara servicescape (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Kepuasan Konsumen (Y) adalah 1957 artinya hubungan antara variabel bersifat positif atau tidak berlawanan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.820 ^a	.672	.654	1.661	1.926	

a. Predictors: (Constant), Empati, Servicescape, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Output SPSS

Hasil Penelitian

Koefisien determinasi (R^2) diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,672 ini memberikan pengertian bahwa besarnya keputusan kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yaitu variabel servicescape dan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) adalah sebesar 67,2% sementara sisanya 32,8 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diuji, telah dikemukakan dalam bab sebelumnya dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$ maka hasil pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat uji F untuk menguji semua variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel Y

Tabel 10. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9121.326	5	1824.265	722.471	.000 ^b
	Residual	4926.345	1951	2.525		
	Total	14047.671	1956			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

b. Predictors: (Constant), Empati, Servicescape, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap

Sumber : Output SPSS

Hasil analisis regresi menggunakan $F_{hitung} = 722.471 > F_{tabel} = 2.525$ dengan tingkat signifikan p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa variabel servicescape dan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 11. Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)		.315		10.129	.000
	Servicescape	.144	.023	.144	9.302	.000
	Bukti_Fisik	.242	.029	.242	13.777	.000
	Daya_Tanggap	.152	.025	.152	7.532	.000
	Jaminan	.165	.030	.165	7.505	.000
	Empati	.323	.022	.323	17.499	.000

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber: Output SPSS

Analisis ini menguji apakah servicescape dan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa servicescape [X_1] $T_{hitung} = 9,302 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik) [X_2] $T_{hitung} = 13,777 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Daya Tanggap) [X_3] $T_{hitung} = 7,532 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Jaminan) $[X_2]$ $T_{hitung} = 7,505 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Empati) $[X_2]$ $T_{hitung} = 17,499 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Pembahasan

Hasil analisis Regresi linear sederhana pada tabel 1 memperlihatkan angka-angka statistik yang memberikan gambaran tentang hubungan fungsional, pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikat.

Hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel servicescape dan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil analisis penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan menunjukkan bahwa, Koefisien regresi variabel servicescape adalah 0,209 artinya apabila bertambah satu skala maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,209 ini menunjukkan bahwa variabel servicescape pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), "Servicescape merupakan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan". Berdasarkan beberapa definisi ahli mengenai servicescape, penulis menyimpulkan bahwa servicescape merupakan lingkungan fisik yang ada saat jasa disampaikan kepada pelanggan dan memiliki elemen-elemen tertentu yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) adalah (bukti fisik sama dengan 0,395, daya tanggap sama dengan 0,191, jaminan sama dengan 0,227 dan empati sama dengan 0,385) artinya bahwa jika variabel kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka keputusan pasien akan mengalami kenaikan dimana bukti fisik sebesar 0,395, daya tanggap sebesar 0,191, jaminan sebesar 0,227 dan empati sebesar 0,385, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Analisis ini menguji apakah servicescape dan variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa servicescape $[X_1]$ $T_{hitung} = 9,302 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik) $[X_2]$ $T_{hitung} = 13,777 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Daya Tanggap) $[X_2]$ $T_{hitung} = 7,532 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Jaminan) $[X_2]$ $T_{hitung} = 7,505 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan (Empati) $[X_2]$ $T_{hitung} = 17,499 > T_{tabel} = 2,000$ dan signifikansi p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan besarnya koefisien regresi ganda, dapat dilihat bahwa koefisien regresi berganda B2 memiliki jumlah yang kecil karena dipengaruhi oleh adanya walaupun berada dalam keadaan kualitas penggunaan

yang tidak kondusif tetapi para pasien masih tetap dapat menunjukkan kepuasan pelanggan (pasien), walaupun tidak ada peningkatan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan karena bentuk kebijakan manajemen Rumah sakit Prof Dr. Kandouw yang selalu memberikan peraturan yang mengharuskan Tim Medis bekerja dengan baik walaupun ditengah-tengah pelayanan yang kurang kondusif dari pihak Tim Medis dengan pasien. Oleh karena itu, faktor servicescape (lingkungan fisik) dengan kualitas pelayanan di berikan kepada pasien secara bersama sama. Hal ini jelas bahwa servicescape dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan (pasien). Mengacu pada analisis regresi ganda tersebut, maka dapat di prediksi bobot peningkatan kepuasan pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Prof. Dr. R.D. Kandouw Manado jika variabel servicescape (X1), kualitas pelayanan (X2) di ketahui.

PENUTUP

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Servicescape*, kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan bersama-sama terhadap keputusan konsumen (pasien) pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
2. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
3. Kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

SARAN

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit diharapkan mampu memahami indikator-indikator yang mempengaruhi *servicescape* seperti lingkungan fisik yang ada di rumah sakit, tata letak peralatan yang diatur, serta *layout* ruangan yang diatur oleh pihak RSUP Dr. R. D. Kandou Manado dapat menunjang kepuasan bagi pasien.
2. RSUP Dr. R. D. Kandou Manado mampu memberikan pelayanan seperti daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan tim medis dalam berkomunikasi kepada pasien, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta keputusan yang benar untuk mendapatkan perawatan dari tim medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, Robi Suas, Mudayana, Ahmad Ahid. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Jurnal*
- Kotler, Keller. 2012. *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Person. Prentice Hall
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management: The Millennium Edition. Internal Edition. New Jersey: Prentice Hall*
- Lovelock, Wirtz. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : PT. INDEKS Kelompok Gramedia
- Martin, dkk. 2007. Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam Edisi 4
- Ruki, Ulli Aulia. 2011. Pengenalan Teori *Servicescape* dan Penerapannya dalam Desain Interior. *Jurnal*
- Supranto, J. (2000), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga. Penerbit ANDI. Yogyakarta