

---

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan  
Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat  
Prof. Dr. R. D. Kandou Manado**

Novia Jelita Gomoj  
Johny R. E. Tampi  
Aneke Y. Punuindoong

Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi  
Email : [noviagomoi082@student.unsrat.ac.id](mailto:noviagomoi082@student.unsrat.ac.id)

---

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality and consumer experience on consumer satisfaction (inpatients) Irina C Central General Hospital Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. In this study using quantitative research methods, with a sample of 50 respondents. The sample population used in this study were inpatients in Irina c. The sampling technique used in this study is the Purposive Sampling Technique. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with statistical tests used in this study, namely validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, partial test, simultaneous test and coefficient of determination test using IBM SPSS 25. From the test results It can be seen that service quality has an influence on customer satisfaction, while consumer experience has no effect on customer satisfaction, and service quality and customer experience simultaneously affect customer satisfaction. Through the coefficient of determination test, it was found that customer satisfaction is influenced by service quality and experience as much as 24.40% while the rest is influenced by other factors.*

*Keywords: Service Quality, Consumer Experience, and Consumer Satisfaction*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien Rawat Inap) Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan sampel sebanyak 50 responden. Populasi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada di irina c. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah Teknik Purposive Sampling. Teknik analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji Stastistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikoliniearitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi menggunakan IBM SPSS 25. Dari hasil uji dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan pengalaman konsumen tidak memiliki pengaru terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji koefisien determinasi didapatkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengalaman sebanyak 24,40% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen, dan Kepuasan Konsumen

---

### **Pendahuluan**

Sekarang ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Masalah utama sebagai sebuah Lembaga jasa pelayanan Kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R.D. Kandou Manado dituntut, untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit pemerintah dan swasta

membuat pihak rumah sakit harus berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Karena rumah sakit sebagai bagian dari sistem Kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi rumah sakit.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu Rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah Kesehatan yang dialami oleh pasien. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup suatu lembaga. Menyangkut kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, masyarakat Sulawesi utara bahkan dari luar Sulawesi utara beberapa kali menyampaikan keluhan mereka terhadap pelayanan yang didapatkan di rumah sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Seiring dengan kepuasan pasien yang diharapkan.

Pengalaman konsumen yang dirasakan ketika menjalani perawatan di rumah sakit. Pengalaman merupakan hasil interaksi dan dapat membekas bagi konsumen sehingga mempengaruhi penilaian konsumen terhadap suatu pelayanan yang didapatkan di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka rumusan masalah adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Apakah terdapat pengaruh pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Apakah kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien rawat inap di rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

### **Tinjauan Pustaka** **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan

yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada konsumen merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Hal utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **Pengalaman Konsumen**

Meyer dan Schwager (2007) berpendapat bahwa *Customer Experience* adalah suatu tanggapan konsumen yang sifatnya internal dan subjektif sebagai akibat dari adanya interaksi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh perusahaan. Dan Menurut Chen & Lin (2014), *Customer Experience* sebagai pengakuan kognitif atau persepsi menstimulasi motivasi konsumen. Pengakuan atau persepsi tersebut untuk meningkatkan nilai produk dan jasa *Customer experience* merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. (Umar2005:65) Karena indikator kepuasan pelanggan sangat penting bagi pengusaha, hal ini dikarenakan bisnis pasti akan berjalan lebih lancar apa bila pemilik badan usaha memperhatikan kepuasan konsumen saat menerima produk atau jasa yang diberikan. Menurut Walker, et al. (2001:35) kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.

### **Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan angka-angka statistik dalam teknik pengumpulan data lapangan Sugiyono (2012). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling*, Teknik analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji Statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji

validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi dengan jumlah pengambilan sampel sebanyak 50 responden yang melakukan perawatan minimal 2 kali dengan usia minimal 18 tahun.

### Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan nilai rata-rata 0.682, Variabel Pengalaman Konsumen ( $X_2$ ) dengan nilai rata-rata 0.624 dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai rata-rata 0.697. sehingga 34 item kuesioner maka dapat dinyatakan semua instrumen yang diajukan layak untuk mengukur setiap variabel ini. Karena hasil menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada signifikan 0.03

Hasil Uji Reliabilitas diketahui variabel  $X_1$ ,  $X_2$  memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.866 dan 0.369 dan variabel Y 0.903 maka dapat dinyatakan reliabel, karena sesuai dengan instrumen yg dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > dari 0,60.

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	11.917	8.629		1.381	.174
	Kualitas Pelayanan	.358	.110	.468	3.253	.002
	Pengalaman Konsumen	.115	.330	.050	.347	.730

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji ini dapat dilihat bahwa nilai constant (nilai a) sebesar 11.917 dan untuk Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0.358 untuk Pengalaman Konsumen ( $X_2$ ) sebesar 0.115. yang berarti Konstanta Kepuasan Konsumen (pasien) (Y) adalah sebesar 11.917 menyatakan jika variabel Kualitas pelayanan dan Pengalaman konsumen nilainya adalah 0 (nol) maka Kepuasan Konsumen (Pasien) adalah 11.917. Koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar 0.358 yang berarti bahwa setiap terjadi peningkatan sebesar satu satuan kualitas pelayanan, sementara pengalaman konsumen diasumsikan tetap, maka besarnya Kualitas Pelayanan akan mengalami perubahan kenaikan sebesar 0.358. Koefisien untuk variabel Pengalaman konsumen ( $X_2$ ) adalah sebesar 0.115. yang berarti bahwa setiap terjadi peningkatan sebesar satu satuan pengalaman konsumen, sementara kualitas pelayanan diasumsikan tetap, maka besarnya

Pengalaman konsumen akan mengalami perubahan kenaikan sebesar 0.115.

### Hasil Uji Parsial Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstand. Coeff.	Std. Error	Stand. Coeff.	T	Sig.
1 (Constant)	13.246	7.663		1.729	.090
Kualitas Pelayanan	.376	.096	.492	3.917	.000

(Constant)	28.140	7.714		3.648	.001
Pengalaman Konsumen	.624	.319	.272	1.957	.056

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Melalui hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel pengalaman konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### Hasil Uji Simultan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182.601	2	91.300	7.590	.001 <sup>b</sup>
	Residual	565.399	47	12.030		
	Total	748.000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan pengalaman konsumen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (pasien) (Y) adalah sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) dan F hitung lebih besar dari F tabel ( $7.590 > 3.20$ ) maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien).

### Hasil Uji Keofisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 <sup>a</sup>	.244	.212	3.468

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Konsumen, Kualitas Pelayanan

Tabel diatas menunjukkan nilai R Square sebesar 0.244 maka dapat diketahui nilai  $R^2$  yang

dihasilkan sebesar 0.244 atau 24,40% angka ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen (pasien) rawat inap Irina c pada Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou manado dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan sebanyak 24,40% sedangkan sisanya sebesar 75,60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain atau variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya terdapat pengaruh dari keandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik bagi konsumen (pasien). Hal ini dapat mendorong Rumah sakit umum pusat prof. Dr. R. D. Kandou manado untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen (pasien). Hasil ini juga didukung oleh penelitian terdahulu dari Rundengan, Tampi, Punuindoong (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukan bahwa pengalaman konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien). Hal ini berarti pengalaman konsumen (*sense, feel, think, act dan relate*) ini juga berarti pengalaman konsumen hanya lebih dari sekedar memberikan informasi dan peluang bagi konsumen tetapi bukanlah hal yang begitu diperhatikan oleh konsumen (pasien). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu dari Harahap (2018) mengatakan bahwa pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh secara langsung.

Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan penelitian dari Ohy, Kalangi, Rogahang (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Dan juga oleh Sakdiah dan Murdhiah (2018) mengatakan bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Karena dengan semakin baik kualitas pelayanan yang berdampak kapada pengalaman konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkatkan dan menciptakan pelanggan yang loyal dan setia.

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap irina c rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou manado. Pengalaman konsumen

(Pasien) membuktikan bahwa pengalaman konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap irina c rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Serta Kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap irina c rumah sakit umum pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

### Daftar Pustaka

- Azhari, M. I., Fanani, D., Mawardi, M. K. 2015. Pengaruh *Costumer Experience* Terhadap kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 28(1).
- Harahap, M. I 2018. Pengaruh *Costumer Experience, Costumer Value, dan Costumer Satisfaction* Terhadap *Costumer Loyalty* pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan. Universitas Sumatera Utara: 24-27.
- Kotler, P. dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas, PT Indeks, Jakarta.
- Ohy, V. K. L., Kalangi, J. A. F. dan Rogahang J. J. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada PT. Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* 5(002): 3-4.
- Pio, R. J., Sumampouw, H. J., dan Triyono. 2008. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. *Eksekutif Journal Of Business and Management* 5(1).
- Rundengan, E., Tampi, J. R. E. dan Punuindoong, A. Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Productivity* 1(2): 25-34.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D, Bandung: Cv. Alfa Beta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alvabeta.
- Sakdiah, H., Mardhiyah A., 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang (Studi pada Pelanggan Toko ATK dan *Accessories* USU BERSAMA). Universitas Sumatera Uatara, 12-16.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen*, Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: CV Andy Offset.