



**UNES**

**Journal of Social and Economics Research**

**Volume 2, Issue 1, June 2017**

P-ISSN 2528-6218

E-ISSN 2528-6838

**PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN ATAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT SITI RAHMAH KOTA PADANG**

**EFFECT OF PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL EVIDENCE ON SATISFACTION OF SERVICES IN SITI RAHAHAH PADANG CITY**

**Sigit Sanjaya<sup>1)</sup>, Susy Yuliantanty<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang. E-mail: :Sigit\_Tendou\_Sanjaya@yahoo.com

<sup>2)</sup> Universitas Ekasakti. E-mail: Susysylqu@gmail.com2

**INFO ARTIKEL**

**ABSTRAK**

**Kata kunci:**

*people, process, physical evidence*, kepuasan, pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh people terhadap kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah, 2) pengaruh process terhadap kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah, 3) pengaruh physical evidence terhadap kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau pengunjung RS Siti Rahmah. Penetapan jumlah sampel ditetapkan oleh peneliti sebanyak 60 responden, penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling dan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan skala likert dan analisis data menggunakan SEM PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara people terhadap kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah. Peneliti menyarankan agar RS Siti rahmah meningkatkan pelayanan berupa peningkatan tenaga medis agar dapat menciptakan kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah.

Copyright © 2017 JSER. All rights reserved.

**ARTICLE INFO****Keywords:**

People, process, and physical evidence, satisfaction, service

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze: 1) the influence of people on satisfaction of service at RS Siti Rahmah, 2) the influence of process on satisfaction of service at RS Siti Rahmah, 3) influence of physical evidence to satisfaction of service at RS Siti Rahmah. This research includes causative descriptive research. The population in this study were patients or visitors Siti Rahmah Hospital. Determination of the number of samples determined by researchers as many as 60 respondents, the questionnaires distributed using accidental sampling technique and purposive sampling. Data were collected by questionnaire using Likert scale and data analysis using SEM PLS. The results of this study indicate that: 1) There is a significant positive influence between people on satisfaction of service at RS Siti Rahmah. Researchers suggested that RS Siti Rahmah improve services in the form of increased medical personnel in order to create satisfaction on services at RS Siti Rahmah.*

Copyright © 2017 JSER. All rights reserved.

**PENDAHULUAN**

Masyarakat sudah semakin kritis terhadap pelayanan rumah sakit, hal ini makin terbukti dengan makin banyaknya protes berupa tulisan surat pembaca di media masa dan komplain langsung kepada petugas rumah sakit atas pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan. Pelayanan yang tidak memuaskan tersebut bisa berasal dari karyawan rumah sakit, atau prosedur rumah sakit yang berbelit-belit, dan bisa juga berasal dari infrastruktur rumah sakit yang tidak memadai. Kondisi inilah yang menyebabkan perlunya pelayanan yang memuaskan kepada pasien dan mutlak dilakukan oleh rumah sakit agar pasien makin terkesan. Nelson (2005:543) menyatakan *"it costs five times more to acquire a customer than to retain a customer"* artinya bahwa biaya untuk memperoleh pelanggan baru lima kali lebih besar daripada mempertahankan pelanggan. Ini adalah pertimbangan utama rumah sakit dalam mempertahankan pasiennya, yakni karena semakin mahalnya biaya perolehan pasien baru dalam situasi kompetisi yang semakin ketat.

Adapun data kunjungan rumah sakit RS Siti Rahmah adalah selama tahun 2015 adalah seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Siti Rahmah**

No	Bulan	Jumlah Pasien	Kenaikan (%)
1	Januari	1005	-
2	Februari	923	-8.16%
3	Maret	900	-2.29%
4	April	822	-7.76%
5	Mei	862	3.98%
6	Juni	942	7.96%
7	Juli	613	-32.74%
8	Agustus	1179	56.32%
9	September	1147	-3.18%
10	Oktober	994	-15.22%
11	November	897	-9.65%
12	Desember	1131	23.28%
<b>Total</b>		<b>11415</b>	

Sumber: Data Primer RS Siti Rahmah

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah kunjungan terbanyak terjadi di bulan Agustus 2015 sebanyak 1179 pasien. Jumlah kunjungan yang paling sedikit terjadi di bulan Juli yaitu sebanyak 613 pasien. Penurunan jumlah pasien yang paling tajam yaitu terjadi di bulan Juli yaitu sebesar -32,74% dan kenaikan jumlah kunjungan pasien terbanyak terjadi di bulan Agustus yaitu sebanyak 56,32%. Jumlah kunjungan selama tahun 2015 untuk pasien rawat jalan sebanyak 11415 pasien.

Penelitian ini dilakukan di RS Siti Rahmah untuk mengetahui kebijakan bauran pemasaran yang dilakukan oleh kedua rumah sakit tersebut khususnya tentang *people*, *process* dan *physical evidences* RS Siti Rahmah karena kebijakan mengenai hal tersebut kurang maksimal, hal ini bisa dilihat dari banyaknya komplain dari pasien dan data observasi awal. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin membahas permasalahan ini yang berjudul **“Pengaruh People, Process dan Physical Evidences terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada Rumah Sakit Rumah Sakit Siti Rahmah”**

#### **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ditetapkan pada bab terdahulu maka penelitian ini tergolong penelitian dekriptif kausatif dimana hasil penelitian ini memaparkan fakta di lapangan dan menganalisis pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lainnya. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan digunakan telaah statistika yang tepat untuk tujuan hubungan sebab akibat dengan menggunakan regresi, yaitu dengan menggunakan alat analisis PLS (*Partial Least Square*).

Dalam penelitian ini, penulis memilih populasi pasien rawat jalan RS Siti Rahmah. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien atau pengunjung rumah sakit untuk

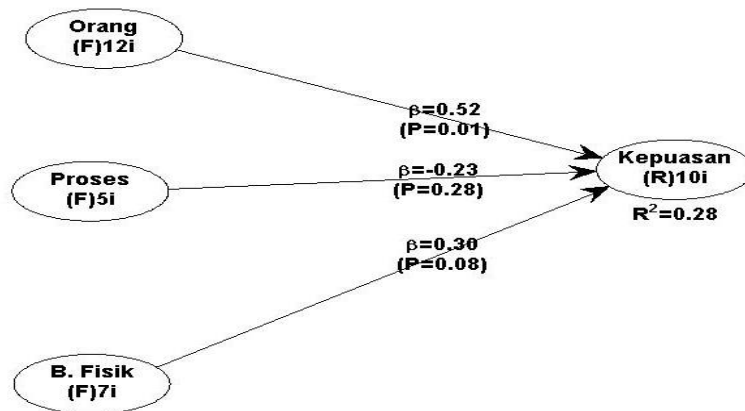
fasilitas rawat jalan. Jumlah sampel ditentukan oleh peneliti sebanyak 60 orang pasien.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang berhubungan dengan variabel *People* (X1), *Proses* (X2) dan *Physical Evidence* (X3) dan Kepuasan atas Pelayanan (Y), yang diperoleh melalui penggunaan kuesioner dan melakukan wawancara yang langsung terkait dengan objek penelitian. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari monografi, dokumen, statistik, antara lain : tugas dan fungsi dan RS Siti Rahmah serta komposisi dan jumlah kunjungan pasien pada RS. Siti Rahmah.

Untuk mengumpulkan data primer, maka pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pasien RS. Siti Rahmah agar dapat diisi secara objektif. Kuesioner yang akan diisi tersebut telah dilengkapi dengan alternatif jawaban dan responden dapat memilih jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman dan keadaan yang ditemui di lapangan. Kuesioner ini berisi empat variabel penelitian yaitu : *People*, *Process*, dan *Physical Evidence*. Sedangkan untuk memperoleh data sekunder, dilakukan studi kepustakaan maupun dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada kaitannya dengan penelitian RS Siti Rahmah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun analisis SEM PLS untuk objek penelitian RS SitiRahmah dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 2.**  
Pengaruh Orang, Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada RS Siti Rahmah

**Tabel 2**  
Model Fit Indices and P People, Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan

Model Fit Indices and P Values
APC = 0.350, P < 0.001
ARS = 0.283, P < 0.001
AVIF = 3.157, Good If < 5

Bagian model Fit Indices and P menampilkan hasil tiga indikator fit yaitu *average path coefficient* (APC), *average R-squared* (ARS) dan *average variance inflation factor* (AVIF). Nilai P untuk APC dan ARS harus lebih kecil dari 0,05 atau berarti signifikan. Selain itu, AFIV sebagai indikator multikolinieritas harus lebih kecil dari 5. Hasil output menunjukkan bahwa kriteria *goodnes of fit* model telah terpenuhi yaitu dengan nilai APC 0,350 dan ARS 0,283 serta signifikan. Nilai AFIV sebesar 3,157 juga telah memenuhi kriteria.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, untuk Hipotesis pertama ( $H_1$ ) diperoleh nilai signifikansi  $p = 0,01$  dan koefisien  $\beta = 0,52$ . Hipotesis ( $H_1$ ) yang diajukan **diterima** pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian variabel *people* berpengaruh terhadap kepuasan atas pelayanan. Berdasarkan analisis yang dilakukan untuk Hipotesis Kedua ( $H_2$ ) diperoleh signifikansi  $p = 0,28$  dan koefisien  $\beta = 0,28$ . Hipotesis yang diajukan **ditolak** pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian variabel proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas pelayanan. Berdasarkan analisis yang dilakukan untuk Hipotesis Ketiga ( $H_3$ ) diperoleh signifikansi  $p = 0,08$  dan koefisien  $\beta = 0,30$ . Hipotesis yang diajukan **ditolak** pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan atas pelayanan

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi  $p = 0,01$  dan koefisien  $\beta = 0,52$  (lihat gambar 2) Hipotesis ( $H_1$ ) yang telah diajukan diterima pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian variabel Orang berpengaruh terhadap Kepuasan pada RS Siti Rahmah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haryoso (2009), Thamrin (2012), Paul (2013), dan Amzad (2012) menunjukkan bahwa *people* berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh nilai sig  $p = 0,28$  dan koefisien  $\beta$  atau pengaruh langsung sebesar 0,23 (lihat gambar 2). Hipotesis ( $H_2$ ) yang telah diajukan ditolak pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian Proses tidak berpengaruh terhadap Kepuasan atas pelayanan pada RS Siti Rahmah. Hasil penelitian ini bertolak belakang dari penelitian Haryoso (2009), Thamrin (2012), Paul (2013), dan Amzad (2012) menunjukkan bahwa proses berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh nilai sig  $p < 0,08$  dan koefisien  $\beta$  atau pengaruh langsung sebesar 0,30 (lihat gambar 2). Hipotesis yang telah diajukan diterima pada  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada RS Siti Rahmah. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johannes (2009), Haryoso (2009), Thamrin (2012), Paul (2013), dan Amzad (2012) menemukan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dari pengaruh *people*, *process* dan *physical evidences* pada RS Siti Rahmah maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *People* arau pelaku penyedia jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas pelayanan pada Rumah Sakit Siti Rahmah
2. *Process* arau pelaku penyedia jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas pelayanan pada Rumah Sakit Siti Rahmah
3. *Bukti Fisik* arau pelaku penyedia jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas pelayanan pada Rumah Sakit Siti Rahmah.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa *people* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas pelayanan, oleh sebab itu penulis menyarankan kepada *management* Rumah Sakit Siti Rahmah agar dapat meningkatkan kepuasan guna tercapainya tujuan perusahaan sebagai berikut:

1. Sebaiknya merekrut tenaga medis dan tenaga administrasi yang tidak hanya terampil, namun mempunyai kemampuan *soft skill* yang baik, yaitu keramahan, kesungguhan melayani dan kemampuan berkomunikasi yang baik, sehingga akan tercipta kepuasan atas pelayanan demi mencapai tujuan Rumah Sakit.
2. Sebaiknya meningkatkan proses dalam pelayanan di rumah sakit, dalam artian mempercepat pelayanan yang diberikan dan memotong aktivitas aktivitas atau prosedur yang tidak perlu agar pasien segera mendapat pertolongan.
3. Sebaiknya meningkatkan bukti fisik yang ada di rumah sakit, seperti menata interior dan eksterior agar pasien dan pengunjung merasa nyaman, kemudian menata sarana pendukung, seperti parkir kendaraan agar letak kendaraan tidak semrawut, membersihkan toilet pasien ataupun pengunjung secara berkala.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amzad, Muhammad dkk. 2012. *Investigating the Impact of Marketing Mix Elements on Tourists Satisfaction: An Empirical Study on East Lake. European Journal of Business and Management*. Vol 4, No 7, hal: 273-282
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia
- Gasperz, Vincent. 2012. *All in one Management Toolbook*. Bogor: Tri Al Bros Publishing
- Haryoso & Suhartono. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Intervening*. WACANA, Vol. XII No. 2, Hal: 1-20.
- Johannes, dkk. 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol X No 3, hal: 35-45.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management*. London: Pretince Hall
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan: Bob Sabran). Jakarta: Erlangga
- Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan Agus Widyantoro) Jakarta: PT. Indeks
- Nelson & Chan. 2004. *Factorial and discriminant analyses of the underpinnings of relationship and customer satisfaction*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 23, No. 7 hal: 542-557.

- Paul, Gitau Mucai dkk. 2012. *Extended Marketing Mix and Customer's Satisfaction in Classified Non-Star Hotels in Meru Municipality Kenya. International Review of Management and Business Research*. Vol. 2, Issue 3, hal: 691-696
- Rakhsa, Ramin & Majidazar, M. 2011. *Evaluation of Effectiveness Marketing Mix on Consumer Satisfaction and Loyalty: (Case Study: The East Azarbaijan Pegah Diary Company in Tabriz, Iran)*. *Middle-East Journal of Scientific Research*. Vol. 10, No. 5, hal: 755-763
- Thamrin, H. M. 2012. *The Role of Service Marketing Mix and Ship Service Quality towards Perceived Value and its Impact to Ship Passanger's Satisfaction in Indonesia*. *Global Journal of Management and Business Research*. Vol 12 Issue 3 Version 1.0, hal 97-101
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, A, Parasuraman. 2007. *Reassessment of Expectations as Comparison standard in measuring Service Quality: Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol V No. 22 hal: 251-260