

---

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK GANESHA KABUPATEN DELI SERDANG

---

**Fitri Aldani Ulfa Harahap**  
**Institut Kesehatan Helvetia Medan**  
[harahapulfa05@gmail.com](mailto:harahapulfa05@gmail.com)

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien Pada Klinik Ganesha Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Klinik Ganesha Kabupaten Deli Serdang.dengan menggunakan sampel sebanyak 61 orang. Untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan instrumen ; studi dokumentasi dan wawancara (interview), serta angket (kuesioner). Dalam menganalisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji determinasi. Berdasarkan hasil uji hasil uji F untuk variabel Kualitas pelayanan dan komunikasi dan Kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan dan komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai *Adjusted R-Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,358 menunjukkan sekitar 35,8% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Komunikasi ( $X_2$ ). Sisanya ( $100\% - 35,8\% = 64,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor fasilitas, harga, promosi dan lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, Komunikasi dan Kepuasan**

## **I. PENDAHULUAN**

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu perusahaan karena konsumen adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Kepuasan pasien Usaha juga dapat tercipta dari kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yang menjelaskan aspek-aspek pelayanan. Dimensi tersebut adalah *Reliability* (keakuratan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan atau keamanan), *Empathy* (perhatian) dan *Tangibles* (kondisi fisik).

## II. LITERATURE REVIEW

Komunikasi disebut efektif atau berhasil apabila makna informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan dan makna informasi yang diterima oleh penerima adalah sama (Ismuhadjar, 2006). Dengan komunikasi yang baik maka maksud dari seseorang individu kepada individu lainnya akan tersampaikan dengan baik pula, lain halnya jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka dikhawatirkan akan terjadi *missed communcation* dan *missed understanding*. Lebih lanjut jika hal ini dibiarkan terus berlangsung maka kinerja individu dalam lingkup kecil dan perusahaan dalam lingkup besar akan terganggu.

Perusahaan di sektor jasa berusaha untuk mencapai keuntungan secara maksimal, dan meningkat dan tujuan tersebut dapat tercapai dengan cara antara lain berorientasi pada kepuasan pasien Usaha. Bagi perusahaan yang berpusat pada pasien, kepuasan pasien merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Dewasa ini perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pasiennya. Perkembangan bisnis Klinik kesehatan yang semakin marak tidak lepas dari persaingan di dunia bisnis itu sendiri. Hal tersebut bertujuan untuk mencari pasien sebanyak mungkin disamping memperluas pasar. Akibatnya timbul kecenderungan positif dan negatif. Tiap-tiap Usaha Klinik kesehatan ingin bersaing memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi para pasiennya.

## III. RESEARCH QUESTIONS

Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien pada klinik ganesha kabupaten deli serdang.

## IV. METHOD

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Lokasi penelitian adalah pada Klinik Ganesha Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan H. Jalal Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.. Penentuan sampel berdasarkan kebetulan (*exidental sampling*), yaitu peneliti sengaja memilih sampel kepada siapapun yang ditemui peneliti atau *by accident* pada tempat, waktu dan cara yang telah ditentukan dengan menetapkan 61 pasien.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan komunikasi.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan. Definisi operasional variabel dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kepuasan (Y)  
Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
2. Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)  
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien.
3. komunikasi (X<sub>2</sub>)  
komunikasi, merupakan kemampuan untuk memilih penggunaan komunikasi untuk membangun kesamaan antara orang – orang di dalam organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan komunikasi antar pribadi dengan menggunakan model eskalasi relasi dari Knapp (*Relationship Escalation*). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Pengujian Hipotesis, Pengujian Determinan (R<sup>2</sup>)

## V. DISCUSSION

### a. Pengujian Reliabilitas

**Tabel.1.**  
**Reliabilitas Instrumen**

Instrumen	Koefisien alpha (a) dari Cronbach
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	0.743
Komunikasi (X <sub>2</sub> )	0.765
Kepuasan pasien	0.827

*Sumber : Hasil Penelitian (data diolah )*

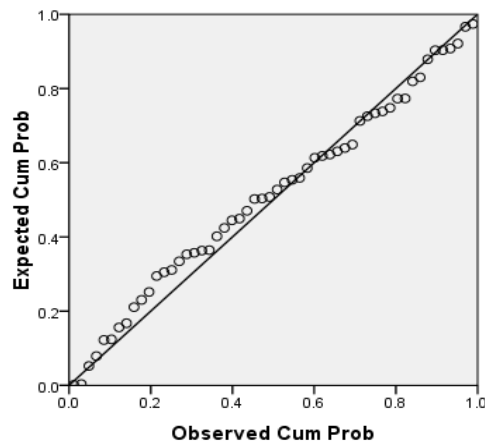
Kesimpulannya diketahui nilai Koefisien alpha (a) dari Cronbach seluruhnya di atas 0.60 dan dianggap reliable. Artinya walaupun sudah dipisahkan antara pertanyaan ganjil dan genap namun tetap memiliki nilai yang reliable.

### **Pengujian Asumsi Klasik**

#### **1). Uji Normalitas**

Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Gambar .1 berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar .1. Grafik Histogram

Berdasarkan Gambar 1, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal.

**Tabel 2**  
**. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan
N		54	54	54
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	26.7407	33.5926	43.8889
	Std. Deviation	2.54903	3.01267	4.23225
Most Extreme Differences	Absolute	.182	.165	.180
	Positive	.101	.098	.095
	Negative	-.182	-.165	-.180
Kolmogorov-Smirnov Z		1.337	1.212	1.319
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056	.106	.062
a. Test distribution is Normal.				

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah )

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* terlihat semua variabel memiliki nilai sig > 0,05, sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

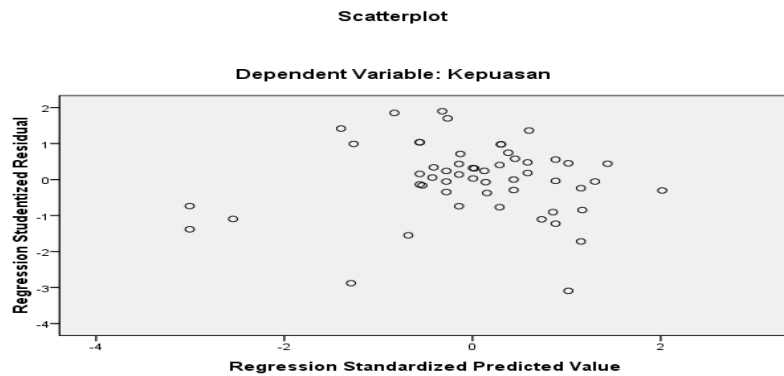
	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas pelayanan (X1)	.961	1.041	Tidak terjadi multikolinieritas
Komunikasi (X2)	.961	1.041	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah )

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa variabel komunikasi memiliki angka *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,041 kurang dari 10, sedangkan

nilai *Tolerance* sebesar 0,961 mendekati 1, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

### 3). Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 3.

Uji F (Uji Serempak)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.230	2	170.115	14.244	.000 <sup>a</sup>
	Residual	609.104	51	11.943		
	Total	949.333	53			

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah)

Berdasarkan tabel 3.7 dapat diketahui variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel komunikasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh secara positif positif dan signifikan terhadap Y (kepuasan pasien). Kesimpulannya hipotesis pertama ( $H_1$ ) sebelumnya diterima.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Tabel 4

. Coefecient

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.696	6.660		1.456	.152

	.377	.190	.227	1.984	.003
Kualitas Pelayanan	.718	.161	.511	4.466	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah )

Dari tabel uji parsial diatas, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. variabel komunikasi ( $X_2$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian faktor komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### Regresi Linier Berganda

. Berdasarkan pada tabel 58, maka persamaan regresi berganda dalam penelitian adalah :

$$Y = 9.696 + 0.377X_1 + 0.718X_2 + e$$

#### Koefesien Determinasi

**Tabel 5**  
**. Koefesien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 <sup>a</sup>	.358	.333	3.45590

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan,

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh  $r_{xy} = 0,599$ , berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien adalah cukup kuat berada di sekitar interval 0,50 – 0,699. Nilai *Adjusted R-Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,358 menunjukkan sekitar 35,8% variabel Y (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel komunikasi ( $X_2$ ). Sisanya (100% - 35,8% = 64,2%) dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor fasilitas, harga, promosi dan liannya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## VI. CONCLUSIONS

- Berdasarkan hasil uji F untuk variabel Kualitas pelayanan dan komunikasi, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

- b. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima.
- c. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima.
- d. Nilai *Adjusted R-Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,358 menunjukkan sekitar 35,8% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel variabel Kualitas pelayanan (X1) dan komunikasi (X2). Sisanya ( $100\% - 35,8\% = 64,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor fasilitas, harga, promosi dan liannya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suryana, (2007), *Customer Service : Kiat Melayani Pasien Bebas Komplain*, Jakarta : Khilina Pustaka
- Ariyanti, Haruman, Ridwansyah dan Andre (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama. Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Ariyani dan Rosinta (2017), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dalam Membentuk Loyalitas Pasien. Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Basu Swatha, DH. (2005). *Azas-Azas Pemasaran*. Yagyakarta: Liberty
- Budi W. Soetjipto. (2012). *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Usahawan No. 01 Th. XXVI Januari.
- Cutlip, Scott M, Allan H.Center, & Glen M.Brow (2007), *Effective Public Relations*, Edisi kesembilan, Jakarta : penerbit Kencana.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2001). *Penerapan Sistem Kualitas dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Service quality*. Jakarta; Manajemen dan Usahawan – LMFE-UI
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Edisi II, Yogyakarta: Andi Offset
- J. Supranto, M.A. APU (2010). *Perilaku Konsumen & Pemasaran Untuk Meningkatkan Persaingan Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media

- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta. Terjemahan Ellen Gunawan. Edisi Kelima. Jilid I. Erlangga.
- Lestari dan Lubis, (2014), *Analisis Customer Relationship Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Jakarta : Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Rustika Atmawati (2007), *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari departemen stor di Solo*. Jurnal Manajemen Pemasaran
- Siagian, P. Sondang, (2010). *Manajemen Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Kesembilan
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto Abdul Majid (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada