Eksis

Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 13(2), November 2022, 127-133
Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari Jambi
ISSN 2580-6882 (Online), ISSN 2087-5304 (Print), DOI 10.33087/eksis.v13i2.327

Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi

Riko Mappedeceng, Fadil Iskandar, Delia Rustiela
Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi
Corresponding e-mail: rikomappedeceng@gmail.com, fdliskandar00@gmail.com, deliarustiela99@gmail.com

Abstract. *Hospitals have a very strategic role in the effort to accelerate the improvement of human health status. Health problems have become a basic need for the community, several empirical studies on people's satisfaction and physical evidence give inconsistent results where some studies show that people and physical evidence have no significant effect on satisfaction, but on the other hand there are also studies that show different things. Based on this explanation, the researcher is interested in submitting the research title "the influence of people and physical evidence on the satisfaction of inpatients at the Ahmad Ripin Hospital, Kab. Muaro Jambi. The purpose of this study was to determine the effect of people and physical evidence on inpatient satisfaction at Ahmad Ripin Hospital, Muaro Jambi Regency. The object of this study was hospitalized patients, while the variables studied were related to the community and physical evidence of patient satisfaction. The population in this study were inpatients at RSUD Ahmad Ripin Kab. Muaro Jambi with a total sample of 89 people. The data analysis technique used is multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing.The results showed that people did not have a significant positive effect on satisfaction at Ahmad Ripin Hospital, Muaro Jambi Regency, while physical evidence had a significant positive effect on satisfaction at Ahmad Ripin Hospital, Muaro Jambi Regency.*

Keywords*: People's Influence; Physical Evidence; Inpatient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004). Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik-baik. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi, masyarakat Muaro Jambi beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi melalui media sosial maupun secara langsung,

khususnya terhadap fasilitas pasien rawat inap. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

People berkaitan langsung dengan karyawan dan tenaga medis yang berhubungan langsung dengan pasien, dimana tugasnya memberikan perawatan serta memberikan informasi dan melayani kebutuhan pasien, dan memastikan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. *Physical Evidence* merupakan tempat jasa diciptakan, tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa tersebut.

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama bagi Rumah Sakit berkaitan dengan saat ini persaingan di industri jasa pelayanan kesehatan semakin ketat sehingga menuntut pihak manajemen rumah sakit untuk lebih memperhatikan aspek pemasaran suatu rumah sakit. Bauran pemasaran jasa, yaitu *people* dan *physical evidence* merupakan serangkaian variabel pemasaran yang dapat dikendalikan dan dipakai oleh pelaksana pemasaran rumah sakit untuk memasarkan jasa kesehatan yang dihasilkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi.

Landasan Teori

Bauran Pemasaran jasa

Menurut Kotler dalam Hurriyati (2008:47) mengemukakan definisi bauran pemasaran (*marketing mix*) sebagai berikut : "*Marketing mix is the set of marketing tools that the firm uses to pursue its marketing objective in the target market".* Bauran pemasaran adalah sekumpulan alat pemasaran (*marketing mix*) yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran. Jasa merupakan aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Jasa tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah dan tidak tahan lama. Setiap karakteristik mempunyai masalah dan memerlukan strategi. Pada pemasaran jasa, pendekatan strategis diarahkan pada kemampuan pemasar menemukan cara untuk "mewujudkan" yang tidak berwujud, meningkatkan produktivitas penyedia yang tidak terpisahkan dari produk itu, membuat standar kualitas sehubungan dengan adanya variabilitas, dan mempengaruhi gerakan permintaan dan pemasok kapasitas mengingat jasa tidak tahan lama. Secara umum strategi pemasaran jasa diterapkan dalam konteks perusahaan secara keseluruhan, tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, tapi juga pemasaran internal untuk memotivasi karyawan dan pemasaran interaktif untuk menciptakan keahlian penyedia jasa.

Pemasaran dalam suatu perusahaan menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan konsumen dalam jangka panjang sebagai kunci untuk memperoleh profit. Hal ini berlaku bagi perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa maupun industri non-jasa. Walaupun terdapat kesamaan tujuan pada kedua jenis industri tersebut, diperlukan strategi pemasaran yang berbeda untuk masing-masing jenis industri. Perbedaan strategi tersebut dipengaruhi oleh ciri-ciri dasar yang berbeda dari jenis produk yang dihasilkan.

Bauran pemasaran 7 P

Produk jasa (*The Service Product*) (P_1) Produk jasa menurut Kotler dalam Hurriyati (2008:63) merupakan "segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan".

Tarif Jasa (*Price*) (P_2) Penentuan harga merupakan titik kritis dalam bauran pemasaran jasa karena harga menentukan pendapatan dari suatu usaha/binis. Keputusan penentuan harga juga sangat signifikan didalam penentuan nilai/manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan dan memainkan peranan penting dalam gambaran kualitas jasa.

Tempat/Lokasi Pelayanan (*Place/Service Location*) (P_3) Untuk produk industri manufaktur *place* diartikan sebagai saluran distribusi (*zero channel two level channels dan multilevel channels*), sedangkan untuk produk industri jasa, *place* diartikan sebagai tempat pelayanan jasa.

Promosi (*Promotion*) (P_4) Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran.Berapapun berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk tersebut akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membelinya.

Orang/Partisipan (*People*) (P_5) Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

Sarana Fisik (*Physical Evidence*) (P_6) Sarana fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Proses (*Process*) (P_7) Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa.

People Menurut Zeithalm dan Bitner dalam Hurriyati (2008:62) *people* adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari *people* adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service encounter)*. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen dapat disebut

sebagai tenaga penjual. Dengan kata lain, dalam pengertian yang lebih luas, pemasaran merupakan pekerjaan semua personil organisasi jasa. Oleh karena itu penting kiranya semua perilaku karyawan jasa harus diorientasikan kepada konsumen. Itu berarti organisasi jasa harus merekrut dan mempertahankan karyawan yang mempunyai *skill*, sikap, komitmen, dan kemampuan dalam membina hubungan baik dengan konsumen. *People* dalam jasa ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktifitas perusahaan, dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi semua organisasi. Oleh perusahaan jasa unsur people ini bukan hanya memegang peranan penting dalam bidang produksi atau operasional saja, tetapi juga dalam melakukan hubungan kontak langsung dengan konsumen. Perilaku orang-orang yang terlibat langsung ini sangat penting dalam mempengaruhi mutu jasa yang ditawarkan dan *image* perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, MARS (2008:29) petugas akan sangat erat hubungannya dengan keputusan tentang relationship yang merupakan komponen penting saat melakukan pendekatan, memahami dan membangun komitmen pada customer relationship management.

Indikator *People* Menurut Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, MARS (2008:29)

1. Ramah, yaitu orang yang bertugas bersikap ramah terhadap pasien.
2. Informatif, yaitu orang yang memberi informasi terhadap pasien.
3. Tanggung jawab, yaitu orang yang bersikap atau berperilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh.
4. Membantu, yaitu orang yang memberi empati dan simpati terhadap pasien.
5. Kerjasama, yaitu sekelompok orang atau individu melakukan kegiatan guna untuk mencapai tujuan.

Physical Evidence Menurut Zeithaml and Bitner dalam Hurriyati (2008:63) "Theenviron in which the service is delivered and where firm and customer interact and any tangible component that facilitate performance or communication of the service" sarana fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam sarana fisik antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dan lain sebagainya.

Lovelock (2002:248) mengemukakan bahwa perusahaan melalui tenaga pemasarnya menggunkan 3 cara dalam mengolah bukti fisik yang strategis, yaitu sebagai berikut :

1. *An attention-creating medium.* Perusahaan jasa melakukan diferensiansi dengan pesaing dan membuat sarana fisik semenarik mungkin untuk menjaring pelanggan dari target pasarnya.
2. *As a message-creatting medium.* Menggunakan simnbol atau isyarat untuk mengkonsumsikan secara intensif kepada audiens mengenai kekhususan kualitas dari produk jasa.
3. *An effect-cretatting medium*. Baju seragam yang berwarna, bercorak, suara dan desain untuk menciptakan sesuatu yang lain dari produk jasa yang ditawarkan.

Indikator *Physical Evidence* Menurut Zeithaml, Bitner dan Gramler dalam Sahabbudin (2019:49) Indikator bukti fisik yang baik yaitu, sebagai berikut:

1. Desain fasilitas, yaitu berkaitan dengan tata letak dan penataan lokasi yang baik dan enak dilihat.
2. Peralatan yaitu berkaitan dengan kelengkapan alat medis.
3. Pakaian karyawan, berkaitan dengan pakaian karyawan yang sesuai dengan ketetapan pihak rumah sakit.
4. Kartu nama, yaitu setiap pegawai memilki kartu nama untuk memudahkan pasien mengenali pegawai di rumah sakit.

Kepuasan Pasien Menurut Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, (2008:12) kepuasan merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan peranan penting dalam perkiraan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 1980). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit. Dalam kaitan ini, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat terpenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnose, tindakan dan pemecahan masalah teknis. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain (keluhan).

Komplain yang tidak segera ditangani oleh rumah sakit akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen itu dapat membentuk persepsi dan dapat memposisikan instansi tersebut dimata masyarakat. Untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang dapat dilakukan, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan menurut Blum dalam (Azwar, 1996). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat menurut Levey and Loomba.

Indikator Kepuasan Pasien Menurut Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, (2008:6) Indikator kepuasan pasien sebagai berikut:

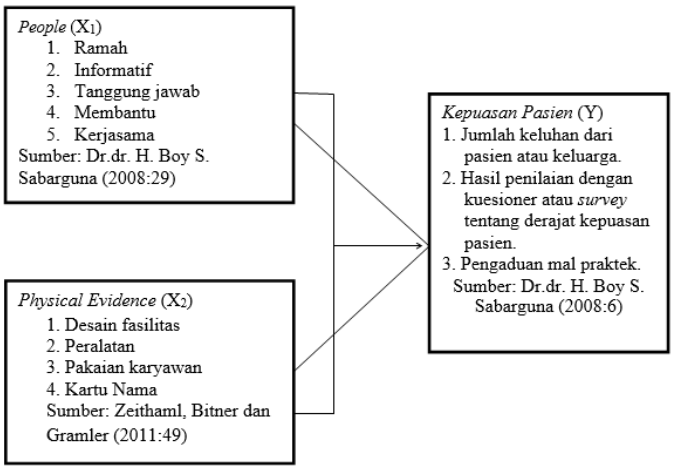
1. Jumlah keluhan dari pasien atau keluarga.
2. Hasil penilaian dengan kuesioner atau *survey* tentang derajat kepuasan pasien..
3. Pengaduan mal praktek

Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan *People* dan Kepuasan Pasien Menurut Budi (2013:106) Mengatakan pentingnya *people* dalam pemasaran jasa berkaitan erat dengan pemasaran internal. Untuk mencapai kualitas terbaik maka karyawan harus dilatih untuk menyadari pentingnya pekerjaan mereka, yaitu memberikan pasien kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya.
2. Hubungan *Physical Evidence* dan Kepuasan Pasien Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Nurlia (2011) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menunjukan bahwa diperlukan strategi pemasaran dengan melakukan pengukuran terhadap bauran pemasaran di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dan pengukuran terhadap tingkat kepuasan untuk mengetahui apakah pasien puas atau tidak terhadap pelayanan yang sudah diterima, bila pasien tidak puas harus segera diketahui faktor penyebabnya dan dilakukan koreksi atau perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut.
3. Hubungan *People, Physical Evidence* dan kepuasan pasien Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan Ayu Sofian (2018) *people*, *proces* dan *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan konsumen menjadi nasabah BNI taplus pada cabang Dago Bandung. Berdasarkan hasil penelitian *Process* dan *Physical Evidence* berpengaruh cukup besar terhadap tingkat kepuasan nasabah sedangkan pengaruh *People* lebih kecil dibandingkan pengaruh *process* dan *Physical Evidence.*

Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2004:89) kerangka berpikir merupakan hubungan sintesis antara variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Kerangka penelitian yang digunakan sebagai acuan agar peneliti memiliki arah yang sesuai dengan tujuan peneliti adalah :



Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih akan diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

1. Diduga People, Phyisical Evidence berpengaruh baik atau puas terhadap kepuasan pasien rawat inap pad RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi
2. Diduga People, physical evidence berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi.
3. Diduga People, physical evidence berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi.

METODE

Analisis deskriptif kualitatif digunakan dengan bantuan skala likert dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran masing-masing indikator people dan physical evidence diatas menggunakan pendekatan nilai interval.

Jenis dan Sumber Data

Primer

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Data primer diambil dari sumbernya dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan

Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian. Data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung antara lain data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki oleh

pihak RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder dalam hal ini antara lain berupa jumlah Pasien, jumlah Dokter dan jumlah Perawat serta Karyawan lainnya.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi. Tahun 2020 yaitu sebanyak 779 orang. Sampel yaitu sebagian dari populasi yang hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Masri Singarimbun, 1997:112). Mengenai ukuran besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representative. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Presentasi kelonggaran ketidaktelitian yang masih dapat ditolerir dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini ditetapkan e adalah 10 % sedangkan N adalah 779. Jadi minimal sampel yang diambil peneliti adalah:

$$n = \frac{779}{1 + 779\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{779}{1 + 7{,}99}$$

$$n = \frac{779}{8{,}79}$$

$$n = 88{,}62$$

Jadi jumlah sampel dibulatkan menjadi 89 pasien.

Metode Analisis

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
   Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara Uji Kolmogorov Smirnov. Apabila nilai probabilitas >0,05 maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, begitu pula sebaliknya.
2. Uji Multikolinearitas
   Uji multikolenearitas dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan menbandingkannya dengan koefisien korelasi antar variable bebas. Selain itu, uji digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian. Apabila nilai VIF<10 dan atau nilai Tolerance >0,1 maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas, bagitu pula sebaliknya.
3. Uji Heteroskedastisitas
   Heteroskedastisitas artinya varians variable dalam model tidak sama. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya kasus Heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji ini mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variable independen jika residual apabila nilai signifikansi >0,05 maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas, begitu pula sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil yang telah di uji, menjelaskan hasil instrument-instrument data yang telah dijawab oleh responden untuk mengukur pengaruh *People* dan *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi valid dan reliable. Dan dapat disimpulkan dari keseluruhan variabel *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil dari skala likers *People* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien, keduanya memberikan nilai setuju dan tidak setuju, dapat dilihat dari kondisi variabel *People* dengan nilai rata-rata 324,27 kesimpulannya Setuju. *Physical Evidence* dengan nilai rata-rata 292 kesimpulannya Kurang Setuju, dan Kepuasan Pasien dengan nilai rata-rata 272,6 kesimpulannya Cukup Puas. Jadi variabel yang diteliti memiliki hasil kesimpulan Setuju dan Kurang Setuju.

Secara simultan dengan uji F menunjukkan F_{hitung} sebesar 16,573 sedangkan F_{tabel} 3,10 dengan signifikan = 3,10 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel.}$ Dengan demikian artinya antara *People* dan *Physical Evidence* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien signifikan. Terlihat pula tingkat signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari tarif ditentukan = 0,05 mengidentifikasi bahwa ada pengaruh *People* dan *Physical Evidence* secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien signifikan.

Penelitian ini sesuai dengan dikemukakan oleh Danang dan Fathonah (2015) "*People* merupakan unsur penting baik dalam produksi maupun jasa. People secara umum merupakan bagian penting dalam perusahaan jasa untuk memenuhi kepuasan pasien dan menurut Zeuthaml and Bitner dalam Hurriyati (2008) *Physical Evidence* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Secara parsial dengan uji t variabel *People* dan *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien diperoleh bahwa *People* memilki t_{hitung} sebesar 0,062 sedangkan

t_{tabel} sebesar 1,98793. Karena t_{hitung} < dari t_{tabel} serta memilki nilai signifikan 0,950 > dari 0.05, hal ini berarti dari hasil uji parsial bahwa *People* tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Ahmad Ripin Kab. Muaro Jambi. Dan untuk nilai t_{hitung} variabel *Physical Evidence* sebesar 4,902 sedangkan t_{tabel} 1,98793. Karena t_{hitung} > dari t_{tabel} serta memiliki nilai signifikan 0,000 < dari 0,05 hal ini berarti hasil uji parsial bahwa *Physical Evidence* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Ahmad Ripin Kab. Muaro Jambi. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Zeithaml dan Bitner (2008) kepuasan pasien ialah sebagai responden pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian dirasakan antara harapan dan kinerja actual jasa.

Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSUD Ahmad Ripin Kab. Muaro Jambi pada uji Korelasi (R^2) berdasarkan peneliti yang variabel *People* dan *Physical Evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar (0,261 x 100 = 26,1%), dan sisanya (100% - 26,1% = 73,9%) yang merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam peneliti ini yakni *Product, Price, Place, Promotion,* dan *Process. People* dan *Physical Evidence* menegaskan bahwa kesuksesan jasa pelayanan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga terciptanya kepuasan pasien. Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* pada Koefisien Korelasi terjadi hubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,527.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian pembahasan, maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil skala likert di tarik kesimpulan rata-rata pasien rawat inap di RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi menilai *People* dapat dikategorikan puas pada nilai rata-rata 324,27 karena berada rentang skala 302-372, *Physical Evidence* dapat dikategorikan cukup puas pada nilai rata-rata 292 karena berada rentang skala 231-301, Kepuasan Pasien dapat dikategorikan cukup puas pada nilai rata-rata 272,6 karena berada pada rentang skala 231-301.
2. Dari hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa *People* dan *Physical Evidence* berpengaruh fositif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Ahmad Ripin Kab. Muaro Jambi.
3. Dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel *People* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai t_{hitung} 0,062 lebih kecil dari nilai $t_{tabel.}$1,98793 Sedangkan variabel *Physical Evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena nilai t_{hitung} 4,902 lebih besar dari t_{tabel} 1,98793 sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pihak rumah sakit harus meningkatkan dan memperhatikan segala aspek *Physical Evidence* karena variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Saran Terhadap RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi
   a. Disarankan agar RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi memperhatikan kinerja karyawan non medis dalam memberikan informasi kepada pasien dan diharapkan tenaga kerja non medis bisa ikut berperan atau bekerjasama dalam menangani pasien.
   b. Disarankan agar RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi melengkapi peralatan medis dan non medis yang belum lengkap, tenaga medis dan non medis disarankan untuk menggunakan kartu nama agar mudah dikenali pasien, serta melengkapi fasilitas yang belum tersedia dan meningkatkan kualitas dalam hal melayani pasien untuk mempertahankan kepuasan pasien.
   c. Disarankan agar RSUD Ahmad Ripin Kab.Muaro Jambi memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga pasien untuk mengajukan pengaduan bila terjadi mal praktek dan mengisi survey tentang derajat kepuasan pasien serta mengajukan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit.
2. Saran Terhadap Penulis Selanjutnya
   Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan variabel berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Edisi ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Balance, 2011. *Economic, Business, Management and Accounting Journal 8 (01).*

Dharmesta, Swatha, Basu dan Handoko, Hani. 2012. *Manajemen pemasaran analisa perilaku konsumen,* Bpfe-yogyakarta.

Dinar. 2019. *Pengantar eknomi, teori dan aplikasi.* Pustaka taman ilmu.

Gaspersz, 2012. *Production and Hearty Manajemen.* Edisi 8. Bogor.

Hikmat. 2009. *Manajemen Pendidikan.* Bandung : CV Pustaka Setia.

Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen.* Bandung: CV Alfabeta.

Lovelock, 2002. *Service Marketing and Management,* Second Edition Prentice Hall, New York.

M. Mursid. 2008. *Manajemen pemasaran.* Jakarta: Bumi Aksara.

Manullang. 2012. *Dasar-dasar manajemen.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Oktavia, Ade, Suswitaroza. 2012. *Analisis kepuasan pasien, journal of unja.ac.id*

Sabarguna, Boy S, 2008. Edisi A *quality assurance pelayanan rumah sakit, indikator kepuasan pasien.* Jakarta: CV Sagung Seto.

Sabarguna, Boy S, 2008. Edisi C *aplikasi customer relationship management untuk rumah sakit, indikator people.* Jakarta: CV Sagung Seto.

Sahabuddin, Romansyah. 2019. *Manajemen pemasaran jasa, indikator physical evidence.* Pustaka taman ilmu.

Saladin Djalim. 2010. *Manajemen pemasaran.* Bandung: Inda Karya.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sukirno, Sadono. 2016. *Makro ekonomi, teori pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithalm, A, Valerie and Marry Jo Bitner, 2000. *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey.