

Pengaruh *Physical Evidence* dan *Customer Trust* terhadap *Patient Satisfaction* di RSUD Kota Tangerang

¹Christian Kuswibowo

¹ Politeknik APP Jakarta, Jagakarsa-Jakarta Selatan 12630, Indonesia
e-mail: christiankuswibowo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* dan *customer trust* terhadap *patient satisfaction*. Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 120 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik purposive sampling, teknik purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. penelitian ini membuktikan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* serta *Customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*.

Kata Kunci: *Physical Evidence, Customer Trust, Patient Satisfaction*

Abstract

This study is to analyze the effect of physical evidence and customer trust on patient satisfaction. The object of this research is patients of Kota Tangerang regional Public Hospital. This research was conducted on 120 respondents using a quantitative descriptive approach. Determining the sample size using purposive sampling technique, purposive sampling technique is a technique of determining the sample with certain considerations. Methods of data collection using a survey method, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This study proves that physical evidence has a positive and significant effect on patient satisfaction and Customer trust has a positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: *Physical Evidence, Customer Trust, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan populasi terpadat keempat di dunia setelah Tiongkok, India dan Amerika Serikat, Indonesia mempunyai hamper 270 juta penduduk pada tahun 2019. Hal ini menjadikan peluang industri yang menggiurkan bagi pelaku bisnis, salah satunya adalah industri rumah sakit yang bergerak dibidang layanan kesehatan. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Namun, menurut data Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes) tingkat prevalensi penyakit tidak menular (PTM) seperti alergi, diabetes, rematik, depresi, hipertensi, stroke, asma, dan paru-paru kronis (basah) dalam kurun waktu 5 tahun, yaitu antara tahun 2013-2018 telah melonjak naik sebesar 34 persen.

Rumah sakit merupakan salah satu bisnis yang unik. Karena, salah satu fungsi rumah sakit menurut pasal 2 UU RS 44/2009 menyebutkan bahwa salah satu dasar penyelenggaraan RS adalah mempunyai fungsi sosial. Berikut bunyi pasal 2 UU RS 44/2009: "Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial." Adapun rincian fungsi sosial menurut pasal 29 huruf f tentang kewajiban RS adalah: "melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan

pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan. Artinya, selain mempunyai fungsi komersial, RS juga harus mempunyai fungsi sosial.

Meskipun rumah sakit mempunyai tujuan semi komersial, namun pada kenyataannya menurut Data Bank Dunia, devisa Indonesia hilang setiap tahunnya akibat banyaknya jumlah pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri. Artinya, bisnis layanan rumah sakit masih dikatakan cukup menggiurkan, karena masyarakat rela mengeluarkan sejumlah biaya untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diinginkan. Sangat disayangkan, seharusnya devisa sebanyak itu bisa menjadi peluang yang besar bagi sektor industri di bidang kesehatan Indonesia.

Menurut data dari Price water house Coopers (PwC), pada 2015 sebanyak 600 ribu Warga Negara Indonesia (WNI) memilih berobat ke luar negeri. Sedangkan negara lain semodel Thailand, Singapura, dan Malaysia bisa memanfaatkan peluang ini dengan menggarap wisata kesehatan.

Adanya peningkatan pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri mengindikasikan bahwa adanya ketidakpuasan pasien berobat ke dalam negeri. Padahal, menurut data kementerian kesehatan, rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya, tidak hanya jumlahnya yang bertambah, melainkan juga mutu dan pelayanannya yang semakin baik. Menurut Moeloek (2019) mutu pelayanan RS di Indonesia sudah diakui secara internasional. Buktinya adalah dengan diberikannya sertifikat akreditasi *The International Society for Quality in Health Care (ISQua)* untuk Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS).

Ternyata, adanya ketidakpuasan pasien untuk berobat ke dalam negeri sesuai dengan banyaknya review keluhan pasien di salah satu RS dalam negeri milik pemerintah, yaitu RSUD Kota Tangerang. Keluhan pasien yang paling sering diungkapkan adalah mengenai lamanya proses rawat inap pasien, pelayanan administrasi yang lambat, antrian cukup lama, karyawan rumah sakit kurang ramah, Dokter kurang komunikatif, kurang informatif, dll.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien dalam membandingkan pelayanan kesehatan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima (Kotler and Keller, 2016). Oleh karena itu, kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien. Apabila kualitas dirasa cukup baik, maka pasien akan puas, pun ketika pelayanan buruk, maka pasien akan tidak puas. Tjiptono (2015) mengungkapkan Kepuasan pelanggan telah menjadi fokus penting setiap organisasi, baik profit maupun nirlaba. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pokok. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau instansi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan

Physical Evidence menurut Kotler and Keller (2016) adalah bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen. Menurut Radix (2016) *Physical evidence* adalah keadaan atau kondisi yang di dalamnya juga termasuk suasana klinik yang merupakan tempat beroperasinya jasa layanan perawatan dan kecantikan kulit. Menurut Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017)

Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

Berbagai penelitian terdahulu mengemukakan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Purwasari (2018) ada pengaruh yang signifikan antara Bauran Pemasaran 7P (*Price, Place, Promotion, Physical Evidence, Process, dan People*) terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail, Mubarak dan Thulkifli (2015) bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh *Marketing Mix 7P (Price, Place, Promotion, Physical Evidence, Process, dan People* terhadap *Customer Satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kausal. Menurut Sugiyono (2014) Penelitian Kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan yang bersifat sebab akibat dengan adanya Variabel Independen (Bebas) dan Variabel Dependen (Terikat).

Skala pengukuran menggunakan Skala Likert untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti melalui kuesioner yang berisi daftar-daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden. Menurut Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan penulis sebagai subjek penelitian yaitu pasien RSUD Kota Tangerang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Incidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien rawat inap yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018). Alasan menggunakan *Incidental Sampling* karena jumlah populasi yang tidak diketahui dan berukuran besar. Sehingga peneliti mengambil jumlah sampel minimal $24 \times 5 = 120$ sampel. Teknik pengambilan sampel ini digunakan untuk melakukan penyebaran kuesioner langsung kepada responden, yakni para pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2018). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Cara pengumpulan kuisisioner disebarakan secara langsung ke pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang. Karakteristik responden yang akan digunakan pada penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan component atau Variance Based Structural Equation Modeling dimana pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0. PLS (Partial Least Square) adalah model alternative dari covariance-based SEM. PLS dimaksudkan untuk causal-predictive analysis dalam situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang rendah (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 120 responden pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang, responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini dikemukakan secara satu persatu gambaran umum responden penelitian. Berikut adalah tabel karakteristik responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Wanita	46	38.0	38.0	38.0
	Pria	74	62.0	62.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	
Usia					
Valid	<20 tahun	19	16.0	16.0	16.0
	20- 40 tahun	34	28.0	28.0	44.0
	>40 tahun	67	56.0	56.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	
Pekerjaan					
Valid	Pelajar	12	10.0	10.0	10.0
	Karyawan Swasta	38	32.0	32.0	42.0
	Wiraswasta	42	35.0	35.0	77.0
	Lain-lain	28	23.0	23.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	
Pendapatan					
Valid	<5.000.000	62	52.0	52.0	52.0
	5.000.000 – 10.000.000	39	32.0	32.0	84.0
	>10.000.000	19	16.0	16.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 120 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden dengan jenis kelamin Pria. Dan pada karakteristik usia memiliki responden tertinggi dengan usia antara >40 tahun. Karakteristik pekerjaan memiliki jumlah tertinggi dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta dan untuk karakteristik pendapatan dengan jumlah tertinggi berpendapatan <5.000.000.

Hasil Pengujian Hipotesis

Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi pada hipotesis ini dapat diperoleh dengan prosedur *bootstrapping*. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik pada *algorithm bootstrapping report*. Untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikan dilihat dari T-table pada $\alpha 0.05 (5\%) = 1.96$, kemudian T-table dibandingkan dengan T-hitung (T-statistik). Berikut adalah Tabel Hasil Uji Hipotesis dari Pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Patient Satisfaction* dan Pengaruh *Customer Trust* terhadap *Patient Satisfaction*.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standar Deviation	T. Statistic	P Values	Signifikansi
Physical Evidence → Patient Satisfaction	0.504	0.496	0.073	6.940	0.000	Positif Signifikan
Customer Trust → Patient Satisfaction	0.465	0.473	0.073	6.337	0.000	Positif Signifikan

Sumber: Data di Olah PLS, 2020

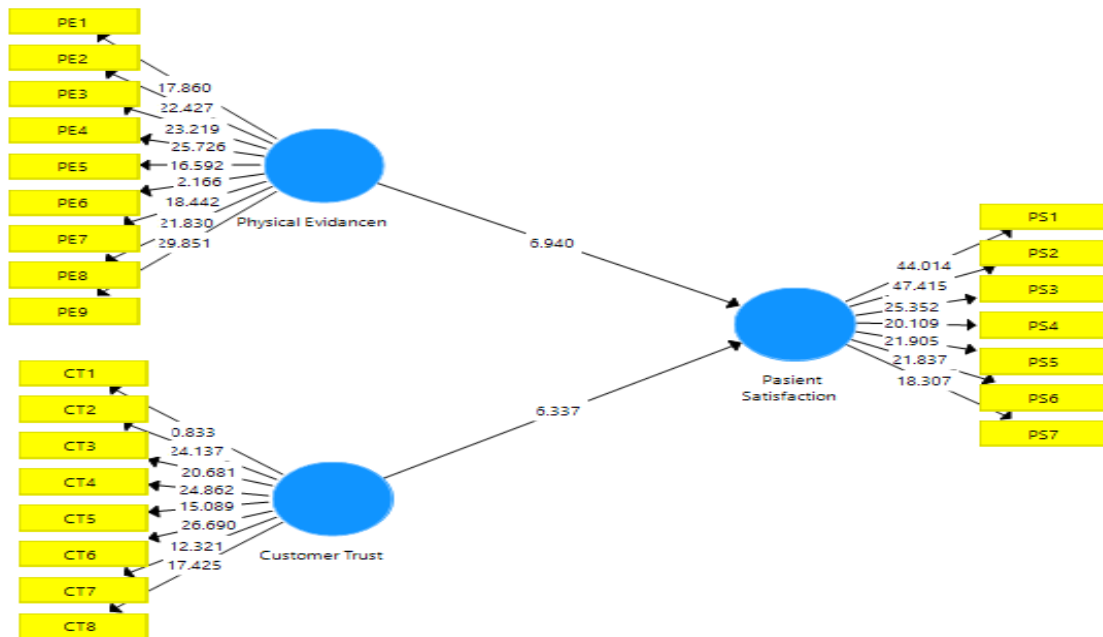
Gambar 1. Path Coeficient

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
Customer Trust -> Pasien Satisfaction	0.465	0.473	0.073	6.337	0.000
Physical Evidancen -> Pasien Satisfaction	0.504	0.496	0.073	6.940	0.000

Sumber: Output PLS, 2020

Gambar 2. Uji Boostraping



Sumber: Output PLS, 2020

Pembahasan

Pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil *T-Statistic* sebesar 6.940, nilai *original sample* sebesar 0.504, dari nilai *P.Values* 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1.96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif, dan pada nilai *P.Values* menunjukkan kurang dari 0.05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis

pertama diterima yaitu *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Semakin *physical evidence* meningkat maka akan meningkatkan *patient satisfaction*.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shafiq, dkk (2019) menunjukkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif signifikan terhadap *patient satisfaction*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwasari (2018) menunjukkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*.

Pengaruh Customer Trust terhadap Patient Satisfaction

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil *T-Statistic* sebesar 6.337, nilai *original sample* sebesar 0.465, dari nilai *P.Values* 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1.96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif, dan pada nilai *P Values* menunjukkan lebih dari 0.05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima yaitu *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Semakin *customer trust* meningkat maka akan meningkatkan *patient satisfaction*.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyadi, dkk (2018) menunjukkan bahwa *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2017) menunjukkan bahwa *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan rumusan masalah beserta analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian yaitu: *Physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Hal ini menunjukkan *physical evidence* sangat berperan terhadap *patient satisfaction*. Semakin meningkat *physical evidence* yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan *patient satisfaction*. Dan juga *Customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Hal ini menunjukkan *customer trust* sangat berperan terhadap *patient satisfaction*. Semakin meningkat *customer trust* yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan *patient satisfaction*.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan kepada RSUD tangerang, diantaranya adalah: RSUD Kota Tangerang sebaiknya memperbaiki desain dan mengatur tata ruang untuk kamar inap pasien dengan rapi supaya pasien merasakan kenyamanan saat dirawat dan juga RSUD Kota Tangerang sebaiknya mampu menyakinkan pasien dalam memberikan informasi yang faktual dengan menunjukkan bukti dan hasil yang akurat

DAFTAR PUSTAKA

Books:

- Fandy Tjiptono. (2015). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
Ghozali, Imam. (2014). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Edisi Dua Puluh Enam, Alfabeta, Bandung.

Journals:

- Haryadi.dkk (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pembelian kartu Telkomsel Di Surabaya Barat. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2 No.1
- Purwasari. (2018). Pengaruh *People* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen: 2355-9357 Proceeding of Management: Vol.6, No.1*.
- Rachman. (2017). Pengaruh Iklan, Trust dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Moda Transportasi Sepeda Motor Merek Yamaha Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, Volume 31 No 1, Juni 2019 ISSN 2622-8351.
- Radix. (2016). Analisis Marketing Mix 7P (*Produk, Price, Promotion, Participant, Procces, Physical Evidence*) terhadap Kepuasan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Bisnis*. Vo.1 No.2
- Shafix. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, *Physical Evidence* dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pembelian Sepeda Motor. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016)*