



## Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dan Citra Institusi pada Rsud Kabupaten Wakatobi

La Ode Muhammad Syafaruddin<sup>1</sup>, Ahmad Daulani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Wakatobi, Indonesia

<sup>2</sup> Politeknik Indotec Kendari, Indonesia

 [ahmaddaulani4@gmail.com](mailto:ahmaddaulani4@gmail.com)

### Abstract

The objectives of this research are: 1) Testing the influence of service quality on patient satisfaction at the Wakatobi District Hospital; 2) Testing the influence of patient satisfaction on the image of the institution at the Wakatobi District Hospital; 3) Testing the influence of service quality on the image of the institution at the Wakatobi Regency Regional Hospital; 4) Testing the influence of Patient Satisfaction as an intervening variable on Service Quality and Institutional Image at Wakatobi District Hospital. The population in this study were patients and families of patients at the Wakatobi District Hospital. The sample taken was determined to be 68 people. The sampling method used is purposive random sample, namely a sample selection technique based on certain criteria. The data collection technique used was a questionnaire. Data analysis techniques use descriptive analysis, validity testing, reliability testing, hypothesis testing and direct and indirect influence testing using the Structural Equation Modeling (SEM) concept with the Smart PLS (Partial Least Square) program. The result showed that: 1) Service quality has a significant positive effect on patient satisfaction at the Wakatobi district hospital, showing the original sample estimate value between the influence of service quality on satisfaction of 0.742 and a positive value. 2) Patient satisfaction has a significant positive effect on the image of the institution at the Wakatobi District Hospital. 3) Service quality has a significant positive effect on the image of the institution at the Wakatobi District Hospital. The calculated T-value of 1.727 is greater than the T-table of 1.668. 4) Patient Satisfaction as an intervening variable has a dominant influence on Service Quality and Institutional Image at the Wakatobi District Regional Hospital.

**Keywords:** Learning Herbal Drink, Community Service, Community Business Opportunities

### ARTICLE INFO

*Article history:*

Received

December 21,  
2023

Revised

January 07,  
2024

Accepted

February 02,  
2024

Published by  
ISSN

CV. Creative Tugu Pena  
2774-7077

Website

<https://attractivejournal.com/index.php/bce/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.

Demikian juga halnya kesehatan dapat diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi. Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak

semua pihak tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan adalah suatu metode untuk mengukur mutu pelayanan, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah institusi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan yang diberikan dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan yang bermutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula penerima layanan terpuaskan.

Kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu tolak ukur kinerja sebuah Rumah Sakit. Sebagai salah satu institusi yang memiliki tugas dan fungsi utama dalam memberikan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator kunci suatu RSUD dapat dianggap berhasil memenuhi tujuannya. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Untuk meningkatkan kualitas layanan RSUD kabupaten Wakatobi telah menerapkan prinsip 5 S yaitu "Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun" kepada setiap pasien yang datang ke RSUD kabupaten Wakatobi. RSUD kabupaten Wakatobi adalah salah satu unit kerja pemerintah (sektor publik) yang memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal seperti yang diharapkan, dibutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian yang baik. RSUD kabupaten Wakatobi sebagai rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan, di era globalisasi dihadapkan pada kekuatan - kekuatan dan masalah-masalah interen yang ada, seperti terbatasnya sumber daya yang dimiliki dan inventarisasi yang belum memadai.

Indikator keberhasilan merupakan alat ukur yang harus dievaluasi secara periodik dan berkesinambungan. Indikator bukan saja dalam bentuk kualitas layana tapi juga dengan indikator yang lain seperti kepuasan pasien dan citra institusi yang selanjutnya dijadikan bahan untuk mengendalikan arah dan mutu pelayanan kesehatan agar visi yang telah ditetapkan benar-benar dapat diwujudkan.

RSUD kabupaten Wakatobi merupakan RSUD tunggal yang ada di seluruh wilayah kabupaten Wakatobi yang berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara optimal, profesional, dan meningkatkan mutu terus-menerus. Oleh karena itu, RSUD kabupaten Wakatobi harus selalu memperbaiki kinerja agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan RSUD kabupaten Wakatobi. Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasanya. Sebagai organisasi publik, RSUD kabupaten Wakatobi diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Akan tetapi, di satu sisi RSUD sebagai unit organisasi milik pemerintah daerah dihadapkan manajemen untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat banyak. Ada banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD kabupaten Wakatobi. Masyarakat juga menghendaki pemerintah melalui organisasi-organisasinya termasuk rumah sakit, dapat memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal demi menciptakan kepuasan kepasan kepada setiap pasien. Menarik untuk dikaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien, sehingga peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut.

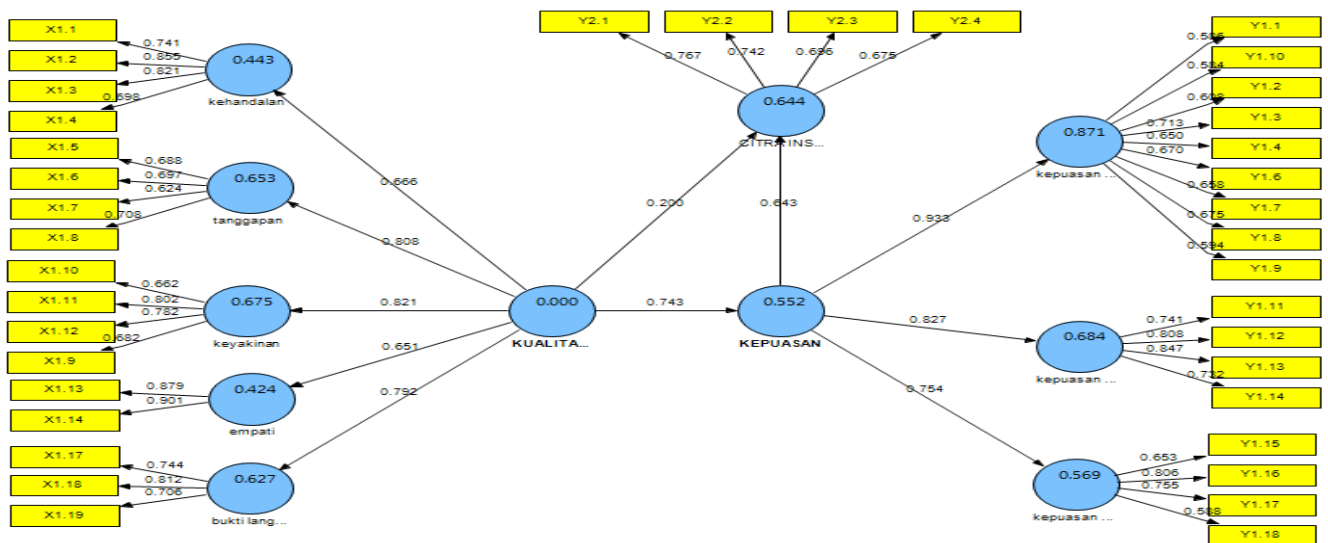
Adapun tujuan penelitian ini yaitu : 1) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD kabupaten Wakatobi; 2) Menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap citra institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi; 3) Menguji Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap citra institusi pada RSUD Kabupaten Wakatobi; 4) Menguji bagaimana pengaruh Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening terhadap Kualitas Layanan dan Citra Institusi pada RSUD Kabupaten Wakatobi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis mengenai pengaruh Kualitas Layanan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari : *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (nyata) terhadap Kepuasan Pasien Dan Citra Institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan dan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger dalam Sugiyono, 2001). Waktu penelitian ini adalah *cross section* yakni, penelitian atau pengumpulan data pada satu rentang tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien maupun pendamping selama satu tahun yang berjumlah sebanyak 953 orang. (sumber : RSUD kab. Wakatobi). Metode pengambilan sampel adalah *purposive random sample* yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan atas kriteria tertentu. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 68 orang, penentuan besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus menurut Notoatmodjo, 2005 yaitu :

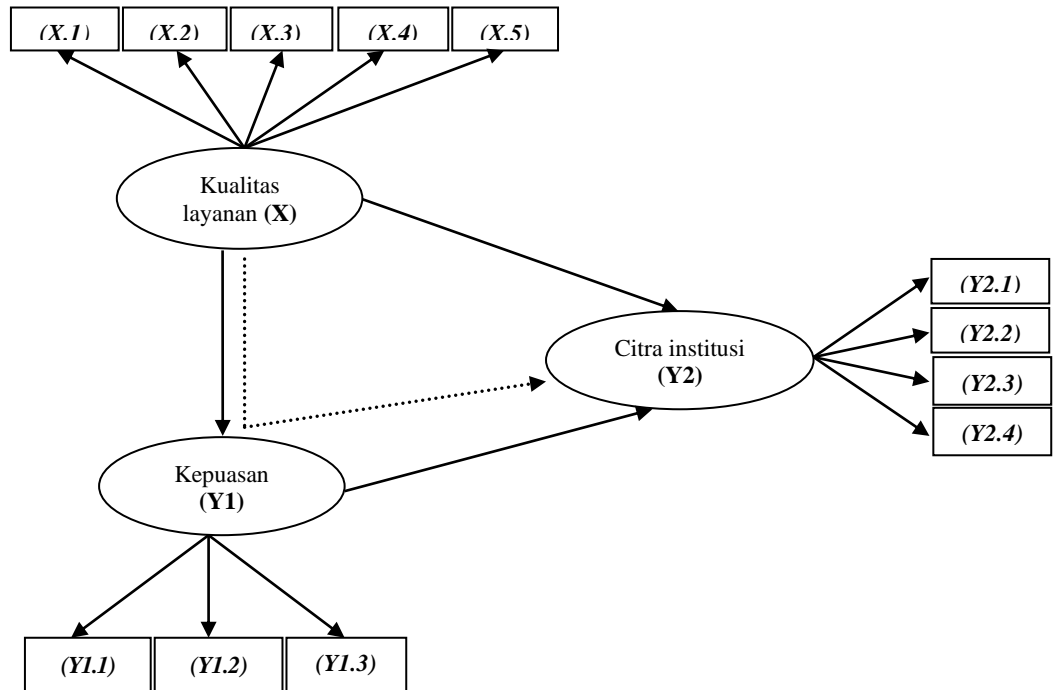
$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan program Smart PLS (*Partial Least Square*).



Gambar 1.2. Full Model Penelitian

### Kerangka Konseptual



Gambar 1.2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian kerangka alur berpikir di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

- 1) H1 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUD kabupaten Wakatobi.
- 2) H2 : Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Citra Institusi RSUD kabupaten Wakatobi.
- 3) H3 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap citra institusi RSUD kabupaten Wakatobi.
- 4) H4 : Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening berpengaruh dominan terhadap Kualitas Layanan dan Citra Institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

#### Variabel Kualitas Layanan

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekwensi (f) dan Persentase (%)										Rerata (MEAN)	KET
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Reliability/Keandalan	KL1.1	20	29,41	39	57,35	8	11,76	1	1,47	0	0,00	4,15	Baik
	KL1.2	21	30,88	34	50,00	10	14,71	3	4,41	0	0,00	4,07	Baik
	KL1.3	23	33,82	34	50,00	8	11,76	2	2,94	1	1,47	4,12	Baik
	KL1.4	23	33,82	39	57,35	5	7,35	1	1,47	0	0,00	4,24	Baik
	<b>Rerata Indikator Keandalan</b>											<b>4,15</b>	<b>Baik</b>
Responsiveness/Tanggapan	KL2.1	21	30,88	37	54,41	9	13,24	1	1,47	0	0,00	4,15	Baik
	KL2.2	28	41,18	32	47,06	5	7,35	3	4,41	0	0,00	4,25	Baik
	KL2.3	45	66,18	17	25,00	6	8,82	0	0,00	0	0,00	4,57	Baik
	KL2.4	45	66,18	19	27,94	2	2,94	2	2,94	0	0,00	4,57	Baik
	<b>Rerata Indikator Tanggapan</b>											<b>4,39</b>	<b>Baik</b>
Assurance/	KL3.1	29	42,65	32	47,06	5	7,35	2	2,94	0	0,00	4,29	Baik

Keyakinan	KL3.2	34	50,00	24	35,29	10	14,71	0	0,00	0	0,00	<b>4,35</b>	Baik
	KL3.3	35	51,47	28	41,18	4	5,88	1	1,47	0	0,00	<b>4,43</b>	Baik
	KL3.4	31	45,59	27	39,71	9	13,24	1	1,47	0	0,00	<b>4,29</b>	Baik
	<b>Rerata Indikator Keyakinan</b>											<b>4,39</b>	<b>Baik</b>
Empathy/ Empati	KL4.1	28	41,18	30	44,12	9	13,24	0	0,00	1	1,47	<b>4,24</b>	Baik
	KL4.2	31	45,59	28	41,18	7	10,29	1	1,47	0	0,00	<b>4,34</b>	Baik
	<b>Rerata Indikator Empati</b>											<b>4,29</b>	<b>Baik</b>
Tangibles/ Bukti Langsung	KL5.1	34	50,00	24	35,29	9	13,24	1	1,47	0	0,00	<b>4,34</b>	Baik
	KL5.2	38	55,88	24	35,29	6	8,82	0	0,00	0	0,00	<b>4,47</b>	Baik
	KL5.3	26	38,24	26	38,24	15	22,06	1	1,47	0	0,00	<b>4,13</b>	Baik
	KL5.4	36	52,94	22	32,35	8	11,76	2	2,94	0	0,00	<b>4,35</b>	Baik
	KL5.5	31	45,59	25	36,76	9	13,24	1	1,47	2	2,94	<b>4,21</b>	Baik
	<b>Rerata Indikator Bukti Langsung</b>											<b>4,30</b>	<b>Baik</b>

Deskripsi jawaban responden yang disajikan pada Tabel 1.1. diketahui nilai rata-rata variabel kualitas layanan sebesar 4,30 yang dapat diartikan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa RSUD kabupaten Wakatobi telah memberikan kualitas layanan yang baik kepada pasien yang direfleksikan melalui aspek kehandalan, tanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung.

Berdasarkan persentase jawaban responden diketahui bahwa persepsi responden secara umum terhadap kualitas layanan pada RSUD kabupaten Wakatobi menunjukkan respon yang sudah baik. Hasil ini tergambar dari persentase jawaban responden di mana seluruh responden menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan dan dimiliki oleh pihak RSUD kabupaten Wakatobi berada pada tingkatan yang baik.

Tabel 1.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

### Variabel Kepuasan

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekwensi (f) dan Persentase (%)										Rerata (Mean)	KET
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Item	
Kepuasan terhadap Petugas	KP1.1	23	33,82	30	44,12	12	17,65	2	2,94	1	1,47	<b>4,06</b>	Baik
	KP1.2	25	36,76	36	52,94	5	7,35	1	1,47	1	1,47	<b>4,22</b>	Baik
	KP1.3	18	26,47	40	58,82	9	13,24	1	1,47	0	0,00	<b>4,10</b>	Baik
	KP1.4	28	41,18	37	54,41	2	2,94	1	1,47	0	0,00	<b>4,35</b>	Baik
	KP1.5	27	39,71	36	52,94	2	2,94	3	4,41	0	0,00	<b>4,28</b>	Baik
	KP1.6	23	33,82	39	57,35	4	5,88	2	2,94	0	0,00	<b>4,22</b>	Baik
	KP1.7	24	35,29	37	54,41	6	8,82	1	1,47	0	0,00	<b>4,24</b>	Baik
	KP1.8	21	30,88	36	52,94	9	13,24	1	1,47	1	1,47	<b>4,10</b>	Baik
	KP1.9	28	41,18	35	51,47	4	5,88	1	1,47	0	0,00	<b>4,32</b>	Baik
	KP1.10	21	30,88	36	52,94	9	13,24	2	2,94	0	0,00	<b>4,12</b>	Baik
<b>Rerata Indikator Kepuasan terhadap Petugas</b>											<b>4,20</b>	<b>Baik</b>	
Kepuasan terhadap Jasa	KP2.1	32	47,06	29	42,65	4	5,88	1	1,47	2	2,94	<b>4,29</b>	Baik
	KP2.2	33	48,53	29	42,65	5	7,35	1	1,47	0	0,00	<b>4,38</b>	Baik
	KP2.3	36	52,94	29	42,65	4	5,88	2	2,94	0	0,00	<b>4,41</b>	Baik

Pelayanan	<b>Rerata Indikator Kepuasan terhadap Jasa Pelayanan</b>											<b>4,36</b>	<b>Baik</b>
Kepuasan terhadap Kecakapan Pelayanan	KP3.1	36	52,94	28	41,18	3	4,41	1	1,47	0	0,00	<b>4,46</b>	Baik
	KP3.2	32	47,06	28	41,18	7	10,29	1	1,47	0	0,00	<b>4,34</b>	Baik
	KP3.3	32	47,06	29	42,65	6	8,82	1	1,47	0	0,00	<b>4,35</b>	Baik
	KP3.4	32	47,06	26	38,24	9	13,24	1	1,47	0	0,00	<b>4,31</b>	Baik
	KP3.5	36	52,94	22	32,35	7	10,29	3	4,41	0	0,00	<b>4,34</b>	Baik
	<b>Rerata Indikator Kepuasan terhadap Kecakapan Pelayanan</b>											<b>4,36</b>	<b>Baik</b>

Deskripsi jawaban dari 68 responden yang disajikan pada Tabel 1.2. diketahui nilai rata - rata variabel kepuasan pasien sebesar 4,31 dengan makna skala baik yang dapat diartikan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa RSUD kabupaten Wakatobi telah mendapatkan kepuasan yang melebihi persepsi pasien yang direfleksikan melalui aspek kepuasan terhadap petugas, kepuasan terhadap jasa pelayanan dan kepuasan terhadap kecakapan pelayanan.

Berdasarkan persentase jawaban responden diketahui bahwa persepsi responden secara umum terhadap kepuasan pasien pada RSUD kabupaten Wakatobi menunjukkan respon yang sudah baik. Hasil ini tergambar dari persentase jawaban responden di mana seluruh responden menyatakan bahwa kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien pada RSUD kabupaten Wakatobi berada pada tingkatan yang baik.

Tabel 1.3. Deskripsi Variabel Citra Institusi

#### Variabel Citra Institusi

Indikator Variabel	Item (Butir)	Frekwensi (f) dan Persentase (%)										Rerata (Mean)	KET
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Item	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Reputasi	CI1.1	35	51,47	29	42,65	3	4,41	1	1,47	0	0,00	<b>4,44</b>	Baik
Pengakuan	CI1.2	26	38,24	34	50,00	7	10,29	1	1,47	0	0,00	<b>4,25</b>	Baik
Merek Loyalti	CI1.3	20	29,41	39	57,35	8	11,76	1	1,47	0	0,00	<b>4,15</b>	Baik
Domain	CI1.4	21	30,88	34	50,00	10	14,71	3	4,41	0	0,00	<b>4,07</b>	Baik
<b>Rerata Variabel Citra Institusi</b>												<b>4,23</b>	<b>Baik</b>

Deskripsi jawaban dari 68 responden yang disajikan pada Tabel 1.3. diketahui nilai rata - rata variabel citra institusi sebesar 4,23 dengan makna skala baik yang dapat diartikan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa RSUD kabupaten Wakatobi telah memiliki citra institusi yang baik yang direfleksikan melalui aspek reputasi, pengakuan, loyalitas, dan domain.

Berdasarkan persentase jawaban responden diketahui bahwa persepsi responden secara umum terhadap citra institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi menunjukkan respon yang sudah baik. Hasil ini tergambar dari persentase jawaban responden di mana seluruh responden menyatakan bahwa citra institusi yang dimiliki oleh RSUD kabupaten Wakatobi berada pada tingkatan yang baik.

**Hasil Uji Validitas**  
*Convergen validity*

Tabel 1.4. *Result for Outer Loading*

<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>	<b>Kualitas Layanan (X1)</b>	<b>Kepuasan (Y1)</b>	<b>Citra Institusi (Y2)</b>
	Kehandalan	0.664		
	X1.1	0.742		
	X1.2	0.855		
	X1.3	0.821		
	X1.4	0.698		
	Tanggapan	0.800		
	X1.5	0.687		
	X1.6	0.696		
	X1.7	0.625		
	X1.8	0.709		
	Keyakinan	0.821		
	X1.9	0.683		
	X1.10	0.662		
	X1.11	0.801		
	X1.12	0.781		
	Empati	0.652		
	X1.13	0.879		
	X1.14	0.901		
	Bukti Langsung	0.833		
	X1.15	0.836		
	X1.16	0.805		
	X1.17	0.677		
	X1.18	0.803		
	X1.19	0.605		
	Kepuasan pada petugas		0.944	
	Y1.1		0.533	
	Y1.2		0.564	
	Y1.3		0.700	
	Y1.4		0.647	
	Y1.5		0.704	
	Y1.6		0.691	
	Y1.7		0.660	
	Y1.8		0.661	
	Y1.9		0.608	
	Y1.10		0.608	
	Kepuasan pada Layanan		0.828	
	Y1.11		0.742	
	Y1.12		0.808	
	Y1.13		0.847	
	Y1.14		0.732	
	Kepuasan pada Kecakapan		0.753	
	Y1.15		0.655	
	Y1.16		0.805	
	Y1.17		0.754	
	Y1.18		0.587	

Y2.1			0.768
Y2.2			0.742
Y2.3			0.696
Y2.4			0.675

Tabel 1.5. *Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	AVE
Citra Institusi	0.520
Kepuasan	0.557
Kualitas Layanan	0.534

Tabel 1.4. Menunjukkan hasil *outer loading* dari setiap indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai di atas 0,5 sehingga dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan, kepuasan pasien, dan citra institusi. Selain itu tabel 1.5. juga menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted (AVE)* berada di atas 0,5 sehingga syarat pengujian *convergent validity* telah terpenuhi. Oleh karena itu semua item kuesioner dapat digunakan untuk analisis data berikutnya.

#### Uji Hipotesis

Prosedur dalam pengujian hipotesis adalah dengan cara membandingkan nilai T-hitung atau T-statistik dengan T-tabel. Suatu hipotesis dikatakan diterima jika nilai T-hitung lebih besar (>) dari pada T-tabel. Untuk menentukan nilai *degree of freedom* (df), peneliti menggunakan rumus agregat (n-k) dimana n = banyak observasi sedangkan k = banyaknya variabel (bebas dan terikat) sehingga  $n-k = 68-3 = 65$ , sehingga didapatkan nilai T-tabel sebesar **0,668** pada taraf signifikansi 5% (0,05). Nilai T-tabel ini kemudian akan dibandingkan dengan nilai T-statistik pada tabel *Path Coefficient* setelah melakukan proses *bootstrapping*. Untuk lebih memperjelas proses pengujian hipotesis maka dapat dilihat pada tabel 1.6. dan tabel 1.7. seperti berikut ini:

Tabel 1.6. *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
Kualitas Layanan → Kepuasan	0.742	0.725	0.091	0.091	8.144
Kepuasan → Citra Institusi	0.642	0.653	0.097	0.097	6.608
Kualitas Layanan → Citra Institusi	0.202	0.184	0.117	0.117	1.727

Tabel 1.7. Uji Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	original sample estimate	T- Statistik	T- Tabel	Keterangan
1	Kualitas Layanan → Kepuasan	0.742	8.144	1,668	T-statistik > T-tabel
2	Kepuasan → Citra Institusi	0.642	6.608	1,668	T-statistik > T-tabel
3	Kualitas Layanan → Citra Institusi	0.202	1.727	1,668	T-statistik > T-tabel



Berdasarkan hasil olah data pada tabel 5.13 di atas maka dapat diketahui dalam pengujian masing-masing hipotesis yang telah diajukan bahwa :

1. **“Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kabupaten Wakatobi”**. Tabel 5.13 menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar **0,742** dan bernilai positif. Nilai T-hitung sebesar **8.144** lebih besar dari pada T-tabel **1,668**. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. **“Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Citra Institusi RSUD Kabupaten Wakatobi”**. Tabel 5.13 menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kepuasan terhadap citra institusi sebesar **0,642** dan bernilai positif. Nilai T-hitung sebesar **6.608** lebih besar dari pada T-tabel **1,668**. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi.
3. **“Kualitas Layanan berpengaruh terhadap citra institusi RSUD Kabupaten Wakatobi”**. Tabel 5.13 menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kualitas layanan terhadap citra institusi sebesar **0,202** dan bernilai positif. Nilai T - hitung sebesar **1.727** lebih besar dari pada T-tabel **1,668**. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh rumah sakit berpengaruh positif signifikan terhadap citra rumah sakit tersebut.

#### **Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Tabel 1.8. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, Dan Pengaruh

No	Variabel	Pengaruh	Kualitas Layanan	Kepuasan
1	Kepuasan	Langsung	0,742	-
		Tidak Langsung	-	-
		<b>Total</b>	<b>0,742</b>	-
2	Citra Institusi	Langsung	0.202	0,642
		Tidak Langsung	<b>0,476*</b>	-
		<b>Total</b>	<b>0,678</b>	0,543

#### **Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kabupaten Wakatobi**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan dimensi pengukuran *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 0,742 dan bernilai positif. Nilai T-hitung sebesar 8.144 lebih besar dari pada T-tabel 1,668. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan di dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima.

#### **Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Citra Institusi pada RSUD Kabupaten Wakatobi.**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap citra institusi dengan dimensi pengukuran kepuasan terhadap petugas, kepuasan terhadap jasa pelayanan, dan kepuasan terhadap kecakapan pelayanan menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kepuasan terhadap citra institusi sebesar 0,642 dan bernilai positif. Nilai T-hitung sebesar 6.608 lebih besar dari pada T-tabel 1,668. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi. Dengan demikian hipotesis kedua terbukti dan dapat diterima.

#### **Kualitas Layanan berpengaruh terhadap citra institusi pada RSUD Kabupaten Wakatobi**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas menunjukkan nilai *original sample estimate* antara pengaruh kualitas layanan terhadap citra institusi sebesar 0,202 dan bernilai

positif. Nilai T - hitung sebesar 1.727 lebih besar dari pada T-tabel 1,668. Dengan demikian Hipotesis ketiga terbukti dan dapat diterima.

Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening berpengaruh dominan terhadap Kualitas Layanan dan Citra Institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi

Berdasarkan hasil uji langsung dan tidak langsung diatas menunjukkan bahwa peningkatan citra institusi dipengaruhi paling besar oleh kualitas layanan melalui kepuasan sebesar 67,8%. maka dapat dikatakan bahwa kepuasan dapat menjadi variabel intervening yang memediasi hubungan pengaruh kualitas layanan dan citra institusi. Dengan demikian hipotesis ke empat yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD kabupaten Wakatobi. Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap citra institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi. Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening berpengaruh dominan terhadap Kualitas Layanan dan Citra Institusi pada RSUD kabupaten Wakatobi.

## REFERENSI

- Atmaja, L.S. (2011) *Statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Yoryakarta. Penerbit Andi
- Afriza Tri Effendi dan Ali Djahmuri (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rsud Kota Madiun*
- Bob Nelson, 1998. *1001 Cara Menghargai Karyawan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Brotoharsojo, Hartanto & Wungu, Jiwo, 2003, *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2003. *Human Resources Management. 8th* : New Jersey Prestice Hall Inc.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- David L. G, and B. D. Stanley, 1997, *Introduction To Total Quality, Quality Management For Production, Processing and Services, Prentice Hall International, Inc, London*.
- Davey, KJ. 1988. *Pembiayaan Pemerintahan Daerah terjemahan oleh Amanullah dkk*. Jakarta: UI Press.
- Darwin, Muhadjir. 1999. *Implementasi Kebijakan. Modul Pelatihan Teknik dan Manajemen Kebijakan Publik* UGM, Yogyakarta.
- Dewi Mustikowati (2014) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri*.
- Dowling, T. C., 2004, *Quantification of Renal Function*, Editor: Dipiro, J. T., Talbert, J. T., Yee, G. C., Matzke, G. R., Wells, B., Posey, L. M., *Pharmacotherapy A Pathophysiologic Approach*, Seven Edition, 714, Mc Graw Hill Companies, USA.
- Dale, M. 2003. *Developing Managenent Skill (terjemahan)*. Jakarta. PT Gramedia
- Engel James, Blackwell Rogert dan Miniard Paul (1995) *Perilaku Konsumen edisi keenam jilid 2*. Jakarta : PT Binarupa Aksara
- Fanny Febriani & Seno Andri, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan*. Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru baru
- Ferdinand, Augusty (2002). *Structural Equation Modelling dalam penelitian manajemen. Edisikedua*. Semarang. PB Undip (2008)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1997. *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta
- Flippo, Edwin B, 1995, *Manajemen Personalial, Edisi VI*, PT. Erlangga, Jakarta.

- Gronroos, Christian. 2010. *Service Management and Marketing "Customer Management in Service Competition"* 3th edition. John Wiley & Sons.Ltd, England.
- Hasibuan, Melayu 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke tujuh belas.* Jakarta. PT Bumi Aksara
- Hansen dan Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial, Buku 1 Edisi 8.* Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu S. P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Hasibuan, Malayu S. P., *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Hasibuan, S. P, Melayu, 2007, *Manajemen Sumber daya Manusia, cetakan kesepuluh*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke tujuh belas.* Jakarta. PT Bumi Aksara
- Henry L Sisk, *Principles of Management*, Ohio: South Western Publishing Company, 1969.
- Herbert A. Simon (1982), *Administrative Behavior, A Study of Decision, Terjemahan*, Jakarta : PT. Bina Aksara
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta
- Kotler dan Keller, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip (1994) *Marketing Management ; Analisis, Planing, Implementation, Control.* Eds. 8, New Jersey. Prentice Hall, inc.
- Sugiyono. (2001). *Statistika untuk Penelitain.* Bandung: Alfabeta.
- Nurul Qomariah, 2012, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan.* Universitas Muhammadiyah Jawa Timur
- Pangabean. S., Mutiara (2004: 15) *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bogor. Ghalia Indonesia
- Riorini, Sri vandayuli, "Quality Performance dan Komitmen Organisasi", Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen. Volume 4, Nomor 3, 2004, hal 253-274
- Santi Budi Utami, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.*
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Sadili Samsuddin, (2006:22). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : CV Pustaka Setia
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach.* John Wiley @ Sons, New York.
- Selvy N, Srikandi K, Andriani, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.*
- Tjahjaningsih, Endang, 2013, "Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)", Universitas Stikubank, Semarang

---

**Copyright Holder:**

© La Ode Muhammad Syafaruddin, Ahmad Daulani (2024)

**First Publication Right :**

© Bulletin of Community Engagement

**This article is under:**

CC BY SA