

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN KEMOTERAPI
(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan)**

ABSTRAK

Taufik Rahman. 2009020028. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan). Dosen Pembimbing I . Sulastini,, Dosen Pembimbing II . Maskur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan). Penelitian ini dilakukan pada pasien kemoterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian penjelasan (*explanation research*) dengan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penjelasan (*explanatory*).

Sampel dalam penelitian ini sejumlah 60 pasien kemoterapi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan menggunakan uji validitas, uji reabilitas. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh yang ada digunakan uji hipotesis menggunakan uji pengaruh simultan, uji parsial, uji dominan, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.003 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung yaitu 2.999 lebih besar dari nilai t-tabel 1.66105. 2) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung 4.564 lebih besar dari nilai t-tabel 1.66105. 3) variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan yang menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai 0.05 dan nilai f-hitung 21.952 lebih besar dari nilai f-tabel 1.66105.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Trust on Chemotherapy Patients (Study at Regional Hospital Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan). Written by Taufik Rahman 2009020028 Supervisor I Sulastini, ,Supervising Lecturer II . Maskur.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and trust on chemotherapy patients (Study at Regional Hospital Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan. This research was conducted on chemotherapy patients at Regional Hospital Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan. The method used is an explanation research method with a quantitative approach, because in this study the method used is an explanatory method.

The population in this study were 60 chemotherapy patients. Data collection techniques using interviews, questionnaires. The research instrument test was carried out using the validity test, reliability test. Data analysis methods used include classical assumption test and multiple linear regression analysis. Furthermore, to determine the existing effect, the hypothesis test was used using the simultaneous effect test, partial test, dominant test, and the coefficient of determination test.

The result showed that: 1) service quality variable had a positive and significant effect on satisfaction which indicated that 0.003 was smaller than 0.05 and the t-count value was 2.999 greater than the t-value table 1.66105. 2) trust variable has a positive and significant effect on satisfaction which shows that 0.000 is smaller than 0.05 and the t-count value is 4.564 which is greater than t-table 1.66105. 3) the variables of service quality and trust have a significant effect on satisfaction which shows that the sig value of 0.000 is smaller than the value of 0.05 and the f-count value is 21.952 greater than the value of f-table 1.66105.

Keywords: Quality of Service, Patient Trust, Patient Satisfaction.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh, 1995. *Seri Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia: Kepemimpinan Efektif dalam Perusahaan (Suatu Pendekatan Psikologik)*. Liberty. Yogyakarta.
- Arep Ishak dan Tanjung Hendri, 2003, *Manajemen Motivasi*, PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- Achmad S. Ruky. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja (Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima)*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Alamsyah Lotunani, M.S Idrus, Eka Afnan, and Margono Setiawan, 2014, *The Effect of Competence on Commitment, Performance and Satisfaction with Reward as a Moderating Variable (A Study on Designing Work plans in Kendari City Government, Southeast Sulawesi)*, *International Journal of Business and Management Invention*, Volume 3 Issue 2 February. 2014 PP.18-25
- Alex S Nitisemito. 2000. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed 3. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2003, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Bernadi, H.John& Joyce E.A Russel (1993). *Human Resource Management, Internasional edition*, Singaputa: McGraw Hill.Inc.
- Cara pandangku, 2011, *Pengujian Hipotesis: Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji R Square*, Blogspot.com.
- Cushway, Barry, 1996, *Manajemen Sumber Day aManusia*, Terjemahan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Dessler, Gary. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks

_____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesepuluh. PT IntanSejati. Klaten

Dessler, Gary, 1997, *Human Resources Management*. Prentice Hall Inc., London

Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Fuad Mas'ud, 2004, *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gordon, Anderson, (1992). *Managing Performance Appraisal System*. UK. Strathclyde Business School.

Gomes, Faustino Cardoso, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta

Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, James L et al 2006, "*Organizations (Behavior, Structure, Processes)*," Twelfth Edition, McGraw Hill.

Program Pascasarjana Magister Manajemen, 2013, "*Panduan Penyusunan dan Penulisan Tesis*," Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjary.

Imam Ghozali.2009. *Ekometrika teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

IlhamThaief, Aris Baharuddin1, Priyono& Mohamad Syafi'ildrus, 2015, *Effect of Training, Compensation and Work Discipline against Employee Job Performance, Canadian Center of Science and Education: Review of European Studies; Vol. 7, No. 11; 2015*

Jajang Amiroso and Mulyanto, 2015, *Influence of Discipline, Working Environment, Culture of Organization and Competence on Workers' Performance through Motivation, Job Satisfaction (Study in Regional Development Planning Board of Sukoharjo Regency)*, *European Journal of Business and Management*, Vol.7, No.36, 2015

Keran, Kristina Nugi. (2012), "*Pengaruh Motivasi kerja, Kompetensi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan Di Yayasan Bintang Timur Tangerang*" Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Kotter, John P and Heskett, James L, 1992, *Corporate and Performance*, The Free Press, New York

Nawawi, Hadori H, 1997 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajah Mada Press, Yogyakarta

Ley, Tobias, Dietrich Albert and Stefanie Lindstaedt. 2007. *Competency Management Using The Competence Performance Approach: Modeling, Assessment, Validation, And Use*. <http://www.ideagroup.com>. Diunduh tanggal 9 April 2013

Linawati Suhaji (2012), *The Influence of Motivation, Competence, Leadership and Work Environment on Employee Performance (Study at PT Herculon Carpet Semarang)*

Mangkuprawira, Syafri, 2007, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta

Miner, John B dan George A. Steiner. (1988). *Kebijakan Dan Strategi Manajemen*, Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.

Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: CV. Alfabeta

Mathis. Jackson. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta. Salemba Empat.

_____, (2003). *Human Resource Management*. Australia-South-Western

_____, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.

Nina Munira Naharuddin dan Mohammad Sadegi, 2013, *Factors of Workplace Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia*, *International Journal of Independent Research and Studies – IJIRS*, Vol. 2, No.2 (April, 2013) 66-78

- Rabia Imran, Afsheen Fatima, Arshad Zaheer, Imran Yousaf and Iram Batool, 2012, *How to Boost Employee Performance: Investigating the Influence of Transformational Leadership and Work Environment in a Pakistani Perspective*, *Middle-East Journal of Scientific Research* 11 (10): 1455-1462, 2012
- Rahmah Ismail, Syahida Zainal Abidin (2010), *Impact of workers' competence on their performance in the Malaysian private service sector*
- Ruky. Achmad.S., (2006). *Sumber Daya Manusia yang Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal.103
- Rampesad, Hubert K. (2006). *Pertajam Kompetensi Andadengan Personal Balance Scorecard. Sinergikan Ambisi Pribadi dengan Perusahaan Anda*. PPM. Jakarta
- Rivai, Veithzal, 2005, *Performance Appraisal*. Edisi Kedua. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Robbins P.S, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta
- Rozi, 2016 Universitas lambung Mangkurat, " *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu Di Banjarmasin* ,
- Sugiyono, (2003), Cetakankelima, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Siagian, Sondang, P. (2003) *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* PT Rineka Cipta, Jakarta Hal 212
- Reddin, W.J, 1967, " *The 3-D Management Style Theory: A Typology Based On Task and Relationship Orientations*," *Training and Development Journal*, April, 8-17
- Robbins, Stephen. P, 2013. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prehallindo, Jakarta.
- Hasiban, Muhammad, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.

- Heidjrachman dan Suad Husnan, 2002, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta, BPFE.
- Lane, Jan Erik, 2008, *The Public Sectors, Concept, Model And Approaches*, London, Sage Publications.
- Martoyo, Susilo, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE.
- Moeheriono. 2009. Pengukuran kinerja berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nur Indriantoro, Supomo, B., (1999), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta.
- Hani T. Handoko. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Hendry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Ed. ke-3*. Cet. Pertama. STIE-YKPN: Yogyakarta.
- Malayu S. P Hasibuan. 2001. *Sumber Daya Manusia. Cet. Ke-4*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Marihot Tua Efendi Hariandja. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Sadili Samsuddin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia: Bandung.
- Sari Ika Rinawati Kusni Ingsih 2014 Universitas Dian Nuswanto, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja karyawan Karyawan dengan Motivasi kerja Sebagai Variabel Intervening pada Satuan Kerja Non vertical tertentu (SNVT) Kementerian Pekerjaan Umum di Semarang"
- Schuller, Randall S dan Susan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21. Edisi ke-6, Jilid 2*. Erlangga: Jakarta.
- Sheikhyet al (2014), *An Investigation into the Effect of Human Resource Competencies and Organizational Commitment on Employees' Job Satisfaction, Discipline of Work, and Job Performance in Khuzestan Telecommunication Company*
- Sudarmanto, Pengantar: Samudra Wibawa 2009. "Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM". "Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi". Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatis, dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana

Trihendradi, Cornelius, 2013, *Step By Step IBM SPSS 21 : Analisis Data Statistik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Veithzal Rivai, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Wibowo, 2012, "*Budaya Organisasi*". "*Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*". Rajawali Pers, Jakarta.

