

Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor)

Amalia Kautsar ¹, Iis Anisa Yulia ^{2*}, Dewi Fitrianti ³,
Mulyana Gustira Putra ⁴

^{1,2*,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Bangsa, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien BPJS. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 332 responden pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan variabel dependen adalah kepuasan pasien, dan sebagai variabel independen adalah bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Dari tiga variabel independen tersebut, variabel jaminan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Bukti Fisik; Jaminan; Penanganan Keluhan; Kepuasan Pasien.

Abstract. This research aims to determine the effect of Tangible Assets, Assurance and Complain Handling on BPJS Patient Satisfaction. The sample used in this study were 332 BPJS patient respondents at Medika Dramaga Hospital, Bogor. The analytical method used is multiple linear regression with the dependent variable is the patient satisfaction and as the independent variable is tangible assets, assurance and complaint handling. The results showed that tangible assets, assurance, and complaint handling had a significant effect on patient satisfaction, either partially or simultaneously. Of the three independent variables, the assurance variable has the most dominant effect on patient satisfaction.

Keywords: Tangible Assets; Assurance; Complaint Handling; Patient Satisfaction.

* Author. Email Corresponding: anisbid@yahoo.co.id ^{2*}

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v7i1.771>

Received: 14 September 2022, Revision: 26 October 2022, Accepted: 10 November 2022, Available *Online*: 1 January 2023.

Print ISSN: 2579-7972; *Online* ISSN: 2549-6204.

Copyright © 2023. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset).

Pendahuluan

Sehat merupakan keinginan bagi setiap manusia. Saat dalam keadaan tidak sehat masyarakat mencari rumah sakit terbaik untuk pengobatan kesembuhannya. Seiring berkembangnya zaman masyarakat mulai selektif dalam memilih rumah sakit. Sehingga, rumah sakit saling bersaing dalam menciptakan dan memberikan kepuasan yang berkualitas kepada pelanggan. Biasanya ada beberapa faktor kepuasan yang menjadi pertimbangan dalam memilih rumah sakit, menurut Indrasari (2019:29), ada faktor kualitas layanan dan emosional. Faktor kualitas layanan berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan Empati. Sedangkan faktor emosional berupa keluhan.

Tabel 1. Kunjungan Pasien RS Medika Dramaga

Tahun	BPJS	Umum	Asuransi
2019	119.629	15.012	2.258
2020	82.979	13.943	1.771
2021	82.338	11.374	2.175
Total	284.946	40.338	6.204

Sumber: Data Kunjungan Pasien RS Medika Dramaga.

Dari tabel 1, dapat dilihat bahwa dari 3 kategori pasien di Rumah Sakit Medika Dramaga yaitu BPJS, Umum dan Asuransi. Pasien BPJS dan Umum mengalami penurunan selama 3 tahun berturut-turut sedangkan pasien Asuransi mengalami fluktuasi. Dan dapat dilihat jumlah pasien BPJS paling mendominasi dengan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Medika Dramaga sebanyak 284.946. Berdasarkan informasi yang didapat pada pra penelitian bahwa banyak pasien pengguna BPJS yang mengeluhkan layanan yang buruk, mulai dari sikap staff satpam, pendaftaran, apoteker, dokter dan suster yang kurang ramah dan sikap yang membeda-bedakan pasien sehingga membuat pasien kurang merasa nyaman selama berobat. Sistem pengambilan antrian pendaftaran yang kurang jelas, mengakibatkan beberapa pasien harus menunggu hingga berjam-jam tanpa adanya kepastian. Jadwal praktek dokter yang sering datang tidak tepat waktu dan bahkan petugas sering tidak memberitahukan informasi bahwa dokter datang terlambat menimbulkan kurangnya kepercayaan pasien terhadap layanan RS

Medika Dramaga. Fasilitas medis yang kurang memadai membuat beberapa pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain, fasilitas tempat duduk yang kurang mengakibatkan beberapa pasien harus duduk di lantai dan fasilitas rawat inap yang diterima pasien BPJS kurang baik. Dibagian apoteker antrian obat sangat lama dan beberapa obat yang tidak dijamin oleh Rumah Sakit mengharuskan pasien mencari obat di luar Rumah Sakit seperti apotek dan kimia farma dengan mengeluarkan dana pribadi.

Rasa kecewa yang diterima pasien atas pelayanan yang kurang baik atau tidak sesuai harapan, dapat menimbulkan keluhan dan rasa kurang nyaman. Keluhan yang dirasakan pasien biasanya ada yang dipendam di dalam hati kemudian dijadikan pelajaran agar lebih berhati-hati dalam memilih rumah sakit selanjutnya. Atau ada juga yang disalurkan dengan mengajukan keluhan secara langsung kepada rumah sakit, tujuannya agar rumah sakit dapat melakukan introspeksi diri dan memperbaiki layanan yang kurang baik yang dilakukan pihaknya. Berikut data pengaduan keluhan pasien BPJS di RS Medika Dramaga tahun 2021:

Tabel 2. Pengaduan Keluhan Pasien BPJS di RS Medika Dramaga Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
1.	Januari	5	10
2.	Februari	10	21
3.	Maret	5	10
4.	April	2	4
5.	Mei	3	6
6.	Juni	5	10
7.	Juli	3	6
8.	Agustus	2	4
9.	September	1	2
10.	Oktober	1	2
11.	November	4	8
12.	Desember	7	15
Total		48	100,00

Sumber: Data Pengaduan Keluhan Pasien BPJS RS Medika Dramaga 2021.

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa pengaduan keluhan pasien BPJS yang masuk kepada unit marketing mengalami (fluktuasi) kenaikan dan penurunan. Pada bulan Januari sampai Februari mengalami kenaikan sebesar 11% dan mengalami penurunan pada bulan

Februari sampai Desember sebesar 6%. Dari hasil informasi yang didapat, bahwa kotak saran pada beberapa titik tempat di Rumah Sakit Medika dihilangkan, oleh karena itu pasien kesulitan menyampaikan keluhan. Saat ini pasien hanya bisa menyampaikan keluhan melalui media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp* dan ulasan *Google*. Seharusnya rumah sakit menyediakan sarana pengaduan keluhan selain melalui media sosial, karena ada beberapa pasien yang enggan mengadukan melalui media sosial.

Tinjauan Literatur

Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Menurut Fatihudin dan Anang (2019:206), kepuasan pelanggan adalah pengukuran sejauh mana perbandingan antara harapan pelanggan atau pengguna terhadap produk atau jasa yang diterima. Menurut Tjiptono (2019:377), kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Halim *et al* (2021:157), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah layanan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Indrasari (2019:90), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Bukti Fisik (*tangible*)

Menurut Halim *et al* (2021:76), bukti fisik adalah lingkungan tempat layanan diberikan dan berinteraksi dengan konsumen bersama semua komponen lain yang mendukung realisasi layanan. Menurut Indasari (2019:64), bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Menurut Amalia *et al* (2020:173), terdapat 3 indikator bukti fisik yang dapat digunakan yaitu:

- 1) Keadaan Fisik, yaitu keadaan yang berkaitan dengan bangunan dan fasilitas utama yang diperlukan.

- 2) Perlengkapan, yaitu berkaitan dengan fasilitas penunjang yang diberikan untuk mempermudah transaksi dan komunikasi.
- 3) Bahan komunikasi, yaitu berkaitan dengan penampilan dan pembawaan petugas dalam melayani.

Jaminan (*Assurance*)

Menurut Halim *et al* (2021:82), jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, keamanan dan kemampuan karyawan perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Menurut Indrasari (2019:66), jaminan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberi jaminan pelayanan meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Menurut Fatihudin dan Anang (2019:28), jaminan meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdapat beberapa indikator jaminan menurut Fatihudin dan Anang (2019:28) yaitu kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), dan kredibilitas (*credibility*).

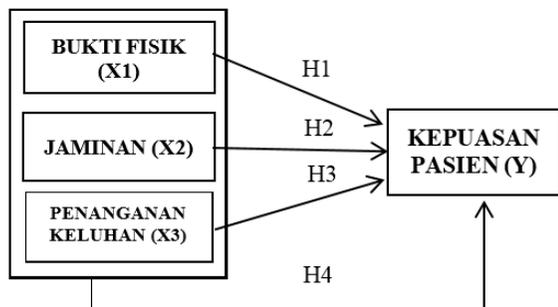
Penanganan Keluhan

Menurut Khoiri dan Adityawarman (2021:16), penanganan keluhan merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesain. Menurut Mudie dan Pirrie dalam Wirakanda (2020:4), penanganan keluhan merupakan cara efektif untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Menurut Nur (2020:2), penanganan keluhan merupakan bagian dari kualitas perusahaan dalam melakukan pelayanan, dan merupakan tolak ukur kinerja perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Menurut Indrasari (2019:90), kepuasan dapat dilihat menggunakan 5 faktor, dan beberapa faktor yang mewakili berhubungan dengan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu, faktor kualitas layanan (bukti fisik dan jaminan), faktor

emosional (penanganan keluhan). Dalam kerangka pemikiran penelitian ini, menganalisis apakah ada pengaruh bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

- H₁ : Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS.
- H₂ : Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS.
- H₃ : Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS.
- H₄ : Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS.

Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini metode kuantitatif digunakan untuk menguji apakah Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Medika Dramaga serta melakukan pengujian hipotesis dalam menentukan keputusan apakah hipotesis menerima atau menolak.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS pada bulan Februari 2022 yang berobat di RS Medika Dramaga sebanyak 6.739.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS yang datang ke Rumah Sakit Medika Dramaga dalam 1 (satu) bulan yaitu pada bulan Februari

2022 dengan jumlah sebanyak 332 orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan, *Non Probability Sampling* dan teknik penentuan sampel menggunakan *Sampling Insidental m* (Sugiyono, 2019:133). Penelitian ini menggunakan metode penentuan sampel yang merujuk pada pendekatan rumus *Isaac dan Michael* (Sugiyono 2019), populasi dalam penelitian ini sejumlah 6.739 yang kemudian dibulatkan menjadi 7.000 maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 332 responden.

Teknik Pengambilan Data

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer atau data langsung dilakukan dengan metode kuesioner yang diperoleh dari menyebar kuesioner kepada pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Sedangkan data sekunder atau data tidak langsung didapat dengan metode studi pustaka yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen rumah sakit, buku referensi, jurnal penelitian terdahulu dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R²), Uji Hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X₁)

Adapun uji validitas terhadap variabel bukti fisik, dengan jumlah 5 pertanyaan yang diajukan kepada 332 responden pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Dimana diperoleh rtabel dengan cara, banyaknya jumlah responden dikurangi jumlah pertanyaan, dengan kata lain 332 - 5 = 327 dengan $\alpha = 0,05$ yaitu 0,113.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Variabel Item	Item	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel	Keterangan
Bukti Fisik	P1	0,493	0,113	Valid
	P2	0,460	0,113	Valid
	P3	0,554	0,113	Valid
	P4	0,541	0,113	Valid
	P5	0,476	0,113	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan satu hingga lima dari *Corrected Item-Total Correlation* atau rhitung > rtabel (0,113). Sehingga semua pernyataan di variabel bukti fisik dalam keadaan yang valid. Adapun hasil uji reliabilitas indikator *reliabel* atau tidak dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 4. *Reliability Statistics*

Tabel Statistic Alpha	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Dapat diketahui *Cronsbach's Alpha* sebesar 0,736 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel bukti fisik dalam keadaan yang *reliabel*.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X₂)

Adapun uji validitas terhadap variabel bukti fisik, dengan jumlah 5 pertanyaan yang diajukan kepada 332 responden pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Dimana diperoleh rtabel dengan cara, banyaknya jumlah responden dikurangi jumlah pertanyaan, dengan kata lain $332 - 5 = 327$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu 0,113.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X₂

Variabel Item	Item	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel	Keterangan
Jaminan	P1	0,661	0,113	Valid
	P2	0,623	0,113	Valid
	P3	0,692	0,113	Valid
	P4	0,610	0,113	Valid
	P5	0,665	0,113	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan satu hingga lima dari *Corrected Item-Total Correlation* atau rhitung > rtabel (0,113). Sehingga semua pernyataan di variabel jaminan dalam keadaan yang valid. Adapun hasil uji reliabilitas indikator *reliabel* atau tidak dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 6. *Reliability Statistics*

Tabel Statistic Alpha	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	5

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Dapat diketahui *Cronsbach's Alpha* sebesar 0,842 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel jaminan dalam keadaan yang *reliabel*.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan (X₃)

Adapun uji validitas terhadap variabel bukti fisik, dengan jumlah 5 pertanyaan yang diajukan kepada 332 responden pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Dimana diperoleh rtabel dengan cara, banyaknya jumlah responden dikurangi jumlah pertanyaan, dengan kata lain $332 - 5 = 327$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu 0,113.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel X₃

Variabel Item	Item	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel	Keterangan
Penanganan Keluhan	P1	0,487	0,113	Valid
	P2	0,668	0,113	Valid
	P3	0,623	0,113	Valid
	P4	0,677	0,113	Valid
	P5	0,377	0,113	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan satu hingga lima dari Corrected Item-Total Correlation atau rhitung > rtabel (0,113). Sehingga semua pernyataan di variabel penanganan keluhan dalam keadaan yang valid. Adapun hasil uji reliabilitas indikator *reliabel* atau tidak dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 8. Reliability Statistics

Tabel Statistic Alpha	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Dapat diketahui *Cronsbach's Alpha* sebesar 0,784 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel penanganan keluhan dalam keadaan yang *reliabel*.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Adapun uji validitas terhadap variabel bukti fisik, dengan jumlah 5 pertanyaan yang diajukan kepada 332 responden pasien BPJS di RS Medika Dramaga Bogor. Dimana diperoleh rtabel dengan cara, banyaknya jumlah responden dikurangi jumlah pertanyaan, dengan kata lain $332 - 5 = 327$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu 0,113.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel X₃

Variabel Item	Item	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel	Keterangan
Kepuasan Pasien	P1	0,601	0,113	Valid
	P2	0,595	0,113	Valid
	P3	0,607	0,113	Valid
	P4	0,581	0,113	Valid
	P5	0,466	0,113	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan satu hingga lima dari Corrected Item-Total Correlation atau rhitung > rtabel (0,113). Sehingga semua pernyataan di variabel kepuasan pasien dalam keadaan yang valid. Adapun hasil uji reliabilitas indikator *reliabel* atau tidak dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 10. Reliability Statistics

Tabel Statistic Alpha	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 20.

Dapat diketahui *Cronsbach's Alpha* sebesar 0,776 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kepuasan pasien dalam keadaan yang *reliabel*.

Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, hubungan antara variabel bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan sebagai variabel independent terhadap variabel kepuasan pasien sebagai variabel dependen pada pasien BPJS di RS Medika Dramaga.

Tabel 11. Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.089	.833		-.107	.915
	X1 = BUKTI FISIK	.294	.053	.262	5.543	.000
	X2 = JAMINAN	.236	.056	.213	4.199	.000
	X3 = PENANGANAN KELUHAN	.445	.044	.442	10.094	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20.

Dari hasil model persamaan regresi, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

- 1) β_0 = Besarnya nilai konstanta pada penelitian ini sebesar -0,089 yang artinya, apabila bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan memiliki nilai sama dengan nol (0), maka kepuasan pasien sebesar -0,089.
- 2) β_1 = Nilai koefisien regresi bukti fisik sebesar 0,294, sehingga dapat diartikan jika bukti fisik meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,294.
- 3) β_2 = Nilai koefisien regresi jaminan sebesar 0,236, sehingga dapat diartikan jika jaminan meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,236.
- 4) β_3 = Nilai koefisien regresi penanganan keluhan sebesar 0,445, sehingga dapat diartikan jika penanganan keluhan meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,445.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji pengaruh variabel bukti fisik (X_1), jaminan (X_2) dan penanganan keluhan (X_3) secara masing-masing terhadap kepuasan pasien (Y) berdasarkan tabel 12 adalah sebagai berikut :

- 1) Hasil Uji t Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien
Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
- 2) Hasil Uji t Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien
Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Jaminan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
- 3) Hasil Uji t Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien
Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Penanganan Keluhan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)

Tabel 12. Uji Signifikansi Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1966,657	3	655,552	186,881	.000 ^b
	Residual	1150,581	328	3,508		
	Total	3117,238	331			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan (X3), Bukti Fisik (X1), Jaminan (X2)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20.

Berdasarkan tabel 12, di atas didapat nilai F hitung yaitu 186,881 lebih besar dari F tabel yaitu sebesar 2,63. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau $\text{sig} < 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (X_1), jaminan (X_2) dan penanganan keluhan (X_3) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai bukti fisik, jaminan, penanganan keluhan dan kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Persepsi responden mengenai bukti fisik, jaminan, penanganan keluhan dan kepuasan pasien BPJS di RS Medika Dramaga secara keseluruhan rata-rata jawaban responden menyatakan setuju. Dengan ini, maka persepsi responden tentang bukti fisik, jaminan, penanganan keluhan dan kepuasan pasien BPJS di RS Medika Dramaga dinyatakan baik.
- 2) Bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS di Medika Dramaga Bogor.
- 3) Bukti fisik, jaminan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS di Medika Dramaga Bogor.

Daftar Pustaka

- Amalia, A., Harapan, T. R. F. S., dan Zaili, R. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol 15 No 2.
- Amalia, N. M., Sucihatiningih, D. W. P., dan Jarot, T. B. S. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. *Business and Accounting Education Journal BAEJ* Vol 1 No 2.
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor Bali. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* Vol 3 No 1.
- Fatihudin, D., dan Anang, F. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Surabaya: Deepublish
- Halim, F., et, al. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kaengke, B. L., Tinneke, M. T., dan Olivia, F. C. W. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Talet. *Ejournal Unsrat* Vol 3, No 3.
- Khoiri, A. H., dan Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada 70 Bank BNI Syariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* Vol 1, No 1.
- Mulyapradana, A., Ary, D. A., dan Hartono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Pekalongan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 1.
- Nur, D. H., Heni, N., dan Erike, A. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Seprovinsi Lampung. *Akusisi Journal Akuntansi* Vol 16 No 01.
- Rochaety, E., Ratih, T., dan Abdul, M. L. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Saputra, S., dan Resty, Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Volume 9, Nomor 2
- Silvana, I., dan Hary, S. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboraturium Di Laboraturium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Ejournal Stiepancasetia Banjarmasin* Vol. 17 No. 2
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tamara, T. C. J. (2018). Analisa Perilaku Keluhan Konsumen di Restoran Keluarga di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* Vol 6 No 2.
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C. (2017). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, & Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wirakanda, G. G., dan Indri, S. P. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Volume. 10 No. 2.
- Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. Samarinda: Forum Pemuda Aswaja.