

PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI RSIA BUDI MEDIKA KOLAKA

Viki Sugiarti¹, Hendrik², Muhamad Stiadi³

Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka, Indonesia¹

Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka, Indonesia²

Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka, Indonesia³

Email: Vikisugiarti07@gmail.com¹

Abstract: *The purpose of this research is to determine Physical Evidence and Service Quality regarding Customer Satisfaction at RSIA Budi Medika Kolaka. This research is survey research using a questionnaire as the instrument. The population in this research were patients at RSIA Budi Medika Kolaka and 110 respondents were taken using a nonprobability sampling technique, which is a sampling technique by researchers by randomly selecting members for research. Research instrument testing uses validity and reliability tests with SPSS 25.0. The data analysis technique used is measurement model testing (outer model) and structural model testing (inner model) with Smart PLS 3.0. The results of this research show that Physical Evidence has no effect on Customer Satisfaction. This is proven by the T-Count or T-Statistics which is 1,426 lower than the rule of thumb used which is 1.64 and Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction because the T-Count or T-Statistics value is 32,364 which is higher than the rule of thumb used is 1.64.*

Keywords: *Physical Evidence; Service Quality; Customer Satisfaction; partial least squares (PLS).*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Physical Evidence dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction di RSIA Budi Medika Kolaka. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien RSIA Budi Medika Kolaka dan diambil sebanyak 110 responden dengan menggunakan teknik nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel oleh peneliti dengan memilih anggota untuk penelitian secara acak. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan SPSS 25.0. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji measurement model (outer model) dan pengujian model struktural (inner model) dengan Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Physical Evidence tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction. Hal ini dibuktikan dengan T-Hitung atau T-Statistik yaitu 1.426 lebih rendah dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,64 dan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction karena nilai T-Hitung atau T-Statistik yaitu 32.364 lebih tinggi dari rule of thumb yang digunakan yaitu 1,64.

Kata Kunci: *Physical Evidence; Service Quality; Customer Satisfaction; partial least square (PLS).*

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 merupakan tantangan bagi semua sektor industri, baik sektor produksi maupun sektor jasa, termasuk pada rumah sakit. Perubahan yang dinamis dan begitu cepat rumah sakit di dorong kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumennya (Pangerapan, 2018). Apalagi kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan sarana dan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, serta ingin mendapatkan pelayanan terbaik (Hisni et al., 2022).

Kondisi tersebut mendorong pihak manajemen mengambil beberapa langkah, baik langkah perbaikan ke dalam maupun ke luar. Perbaikan ke dalam dengan melakukan berbagai pembenahan prosedur pelayanan kepada pasien dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan manajemen seperti untuk memperluas pelayanan, rumah sakit sedang mengajukan perubahan status menjadi rumah sakit umum serta perbaikan akreditasi yang dimiliki (Apriyani, 2021). Membangun reputasi membutuhkan waktu lama dengan secara tidak instan, namun untuk merusaknya cukup hanya dengan kesalahan kecil saja (Mahyardianti, 2018). Dengan demikian, pihak rumah sakit atau perusahaan harus meningkatkan beberapa faktor agar dapat meningkatkan

kepuasan pasien (Customer Satisfaction) dengan memberikan Physical Evidence dan Service Quality yang baik.

Physical Evidence merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien/pelanggan (Customer Satisfaction). Menurut Hurriyati (2020) Physical Evidence (bukti fisik) adalah suatu hal yang secara turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam saran fisik antara lain lingkungan fisik meliputi atribut, desain dan penataan produk. Dengan adanya penambahan fasilitas ruangan untuk meningkatkan kenyamanan pasien, prosedur atau kejelasan rambu untuk berobat, penyampaian informasi mengenai pelayanan mempermudah pasien (Mahyardiani, 2020). Hal ini akan berimplikasi manajerial dalam meningkatkan kepuasan pasien (Customer Satisfaction). Selain Physical Evidence, Service Quality (kualitas layanan) juga merupakan faktor yang dapat meningkatkan Customer Satisfaction.

Service Quality juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan perusahaan (Marleni et al., 2020:83). Hal ini jelaskan Supartiningsih (2017) bahwa bagi rumah sakit memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang datang tentu menjadi tugas yang tidak perlu diperdebatkan lagi urgensinya, tentu semua dokter, perawat serta petugas medis akan berusaha memberikan layanan terbaik. Usaha layanan jasa kesehatan membutuhkan keseriusan penanganan bahkan layanan kesehatan harus berkapasitas sempurna, tidak boleh ada kesahalan serta zero accident. Namun, tidak bisa dipungkiri kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja dan diluar kontrol dapat saja terjadi dan memberikan efek negatif pada rumah sakit secara keseluruhan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena untuk mengukur kualitas pelayanan setelah konsumen membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapannya (Astaginy et al., 2023). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Permatasari & Basuki, 2018).

Hal ini diperkuat dengan fenomena yang terjadi, terkait dengan dimensi pengaruh Physical Evidence dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction maka penulis mengidentifikasi issue pada pasien RSIA Budi Medika Kolaka. RSIA Budi Medika merupakan jasa pemeriksaan kebidanan dan kandungan serta melayani pemeriksaan umum dengan dilengkapi laboratorium untuk mendukung pemeriksaan penunjang. RSIA Budi Medika Kolaka terletak di wilayah Kota Kolaka, tepatnya Jl. Pramuka, Kelurahan Lamokato, Kecamatan Kolaka, Kabupaten Kolaka.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada RSIA Budi Medika Kolaka dan di RSB Harifa Kolaka sebagai perbandingan data pengguna jasa kesehatan, kepada pasien dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, antara tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 dibawah ini:

Tabel 1 Data Pasien RSIA Budi Medika Kolaka

Tahun	Pasien Melahirkan	Pasien USG	Pasien Berobat	Total Pasien
2020	304	375	271	950
2021	378	493	446	1.317
2022	556	799	763	2.118

Sumber: Data Primer Observasi Awal di RSIA Budi Medika Kolaka, 2023

Tabel 2 Data Pasien RSB Harifa Kolaka

Tahun	Pasien Melahirkan	Pasien USG	Pasien Berobat	Total Pasien
2020	235	339	247	821
2021	243	251	350	844
2022	203	215	298	716

Sumber: Data Primer Observasi Awal di RSB Harifa Kolaka, 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa RSIA Budi Medika telah memberikan pelayanan pada banyak pasien dengan peningkatan jumlah pasien yang cukup signifikan dari tahun ke tahun di bandingkan data jumlah pasien di RSB Harifa Kolaka yang sudah lama berdiri. Peningkatan tersebut didukung oleh beralihnya status sebelumnya dari Klinik Budi Medika Kolaka tahun 2021 ke 2022 menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Budi Medika Kolaka.

Hal ini dapat dilihat dari segi Physical Evidence di RSIA Budi Medika yang memiliki ruang tunggu yang bersih, terkoneksi WIFI dilengkapi Media Edukasi Kesehatan, pelayanan yang lebih modern dengan menggunakan sistem teknologi by system agar lebih memudahkan segala pelayanan kesehatan di RSIA Budi Medika Kolaka, dan penggunaan alat dan bahan kedokteran yang berkualitas tinggi serta alat medis yang steril tentu hal tersebut berpengaruh pada meningkatnya fasilitas dan kualitas pelayanan semakin baik dan menambah pelayanan kesehatan yang bermutu dengan tetap mengedepankan kesehatan pasien. Namun ada beberapa konsumen yang mengeluh seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, di mana keberadaan interior kurang memadai, detail-detail seperti kursi yang tidak nyaman. Kurangnya juga fasilitas parkir sehingga menyulitkan konsumen untuk memarkirkan kendaraannya yang menyebabkan banyaknya konsumen yang parkir di bahu jalan.

Dari segi pelayanannya di RSIA Budi Medika, memiliki pelayanan yang baik dan ramah kepada setiap pasien, disiplin kerja sesuai dengan tata tertib yang ditentukan, penyediaan ruang inap yang nyaman bagi pasien dapat menciptakan suasana kondusif sehingga tidak mengganggu pasien lain, penyampaian informasi terkait pelayanan ataupun pengobatan yang jelas dengan prosedur step by step kepada pasien sehingga memberikan kesan baik dan dapat meningkatkan rasa kepuasan pasien atas pelayanan tersebut jadi tidak heran jika Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Budi Medika Kolaka. Namun ada beberapa konsumen yang mengeluh seperti masih adanya petugas di loket pendaftaran administrasi yang tidak ramah kepada pasien dan memberi arahan kepada pasien dengan muka yang jutek. Kurangnya juga ketersediaan fasilitas seperti stagen yang mengharuskan konsumen untuk membawa langsung dari rumah.

Berdasarkan wawancara singkat bersama beberapa pasien yang sedang berkunjung dan telah berkunjung ke RSIA Budi Medika memiliki tingkat kepuasan yang baik. Beberapa juga pasien sering berkunjung ke RSIA Budi Medika dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain dengan alasan salah satunya dokter yang menangani pasien adalah perempuan yang bernama Dr. Ismawanty Mustain, Sp. OG., M. Kes. Dia adalah dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan Perempuan pertama di Kota Kolaka yang melakukan praktek di RSIA Budi Medika tersebut. Beberapa tindakan dan layanan yang diberikan berupa bedah caesar, disfungsi seksual, endoktrin reproduksi, evaluasi osteoporosis, follow up kebidanan dan kandungan, follow up kehamilan, follow up monopouse dan lain-lain. Alasan lain adalah karena dokter yang ada di RSIA Budi Medika ada 2 dan semua adalah perempuan maka para pasien ibu hamil atau ibu melahirkan tidak merasa canggung dan malu untuk konsultasi soal kesehatan mereka. Sehingga saat ini pasien di RSIA Budi Medika mulai meningkat.

Berdasarkan hasil fenomena di atas terdapat juga perbedaan penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan penelitian pengaruh Physical Evidence terhadap Customer Satisfaction telah dilakukan seperti dalam penelitian Ismaya & Dewi (2021) pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Physical Evidence berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang. Berbeda halnya penelitian terkait Physical Evidence tidak memiliki pengaruh terhadap Customer Satisfaction masih sangat terbatas dalam penelitian, sehingga kajian berhubungan tidak adanya pengaruh Physical Evidence terhadap Customer Satisfaction terbatas dan belum komperensif. Penelitian lain yang terkait pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan) telah banyak dilakukan, seperti penelitian Hartsa (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa secara simultan kualitas layanan (Service Quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction). Namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi & Juanim (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan (Service Quality) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction). Dari latar belakang dan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Pengaruh Physical Evidence dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction RSIA Budi Medika Kolaka".

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Hardani et al. (2020) penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi yang ada. Dalam penelitian ini mengkaji tentang pengaruh dan hubungan antara variabel bebas yaitu Physical Evidence (X1), Service Quality (X2) terhadap variabel terikat yaitu Customer Satisfaction (Y).

Adapun lokasi penelitian adalah pada pasien RSIA Budi Medika Kolaka terletak di wilayah Kota Kolaka, tepatnya Jl. Pramuka, Kelurahan Lamokato, Kecamatan Kolaka, Kabupaten Kolaka. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan Mei 2024. Jenis data penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau scoring. Data kuantitatif menunjukkan kuantitas, bentuk segala

absolute sehingga dapat ditentukan besarnya (Hardani et al. 2020). Adapun sumber data yaitu Primer dan Sekunder. Menurut Purwanza et al. (2022) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien RSIA Budi Medika Kolaka.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Wonua et al., 2020). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Hair apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya lebih dari 400, maka metode menjadi sangat sensitif. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang di estimasi. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 11 buah dikali dengan 10. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 pasien yang menggunakan jasa RSIA Budi Medika Kolaka.

HASIL PENELITIAN

Pengujian Convergent Validity

Convergent validity dilakukan dengan melihat item reliability (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai loading factor. Nilai loading factor > 0,7 dikatakan valid. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima (Ghozali dan Latan, (2015). Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS 4.0 hasil loading factor dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3 Nilai Outer Loading

Item	Physical Evidence	Service Quality	Customer Satisfaction
X1.1	0.933		
X1.2	0.946		
X1.3	0.941		
X2.1		0.706	
X2.2		0.834	
X2.3		0.861	
X2.4		0.712	
X2.5		0.754	
Y1			0.850
Y2			0.711
Y3			0.857

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2023)

Berdasarkan Tabel 3 yang ditunjukkan bahwa indikator pada masing- masing variabel dalam penelitian ini memiliki nilai loading factor > 0,7 dan ini dinyatakan valid.

Tabel 4 Composite Realibilty dan Cronbanch's Alpha

Konstruk	Composite Realibilty	Cronbach's Alpha
Physical Evidence	0.958	0.941
Service Quality	0.883	0.834
Customer Satisfaction	0.849	0.747

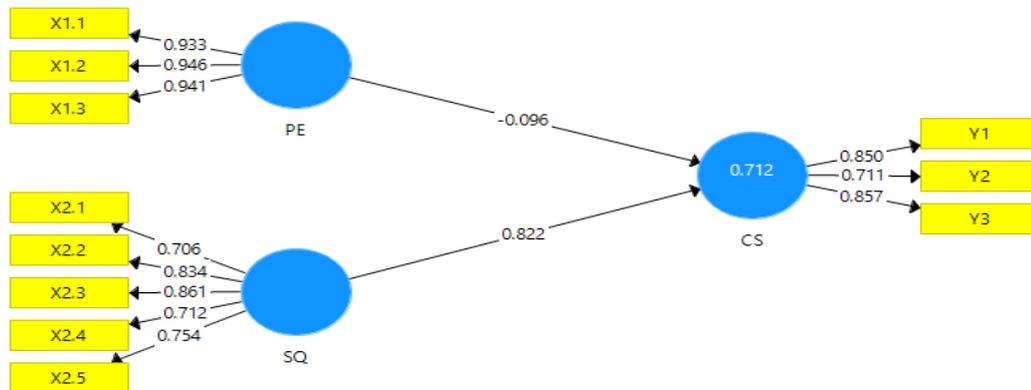
(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3, 2023)

Berdasarkan nilai output pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa konstruk memiliki nilai reliabel yang baik. Dimana suatu konstruk dinyatakan baik apabila memiliki nilai composite reabilitas diatas 0.7 dan nilai cronbach's alpha diatas 0.5.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Model ini dievaluasi dengan melihat r-square (reliabilitas indikator) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari pengujian koefisien jalur (path coefficient). Semakin tinggi nilai r-square maka

semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis adalah nilai path coefficient.



Gambar 1 Output PLS Algorithm

Analisis Variant (R²) atau Uji Determinasi

Analisis ini untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ghozali (2012) membagi level kriteria nilai R-Square menjadi level kuat, moderat dan lemah. Nilai R-Square 0,70 mengidentifikasi model pada level kuat, 0,50 mengidentifikasi model berada pada level moderate dan 0,25 mengidentifikasi model berada pada level lemah. nilai dari koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Nilai R-Square

Konstruk	R-Square
Customer Satisfaction	0.712

(Sumber: Data Diolah menggunakan PLS 3,2023)

Dari tabel 5 di atas menunjukkan nilai R-Square konstruk *Customer Satisfaction* sebesar 0.712 atau 71,2%. Oleh variabel *Physical Evidence* sebesar -0,096 dan *Service Quality* sebesar 0,822, sedangkan untuk sisanya sebesar 28,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Sehingga dalam hal ini pengaruh determinasi variabel *Physical Evidence* dan *Service Quality* memiliki kategori kuat. Dapat diartikan bahwa Pegawai RSIA Budi Medika Kolaka dapat memberikan pelayanan yang ada sesuai dengan harapan pasien oleh karena itu pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan, sehingga RSIA Budi Medika Kolaka mampu memberikan kepuasan yang sangat baik bagi pasiennya, dan variabel *Service Quality* menjadi *Predictor Dominant* terhadap *Customer Satisfaction* pada RSIA Budi Medika Kolaka.

PEMBAHASAN

Physical Evidence tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis jalur tentang pengaruh Physical Evidence terhadap Customer Satisfaction bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel Physical Evidence terhadap Customer Satisfaction. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Original Sample Estimate sebesar -0.096 dan nilai T-Statistic sebesar 1.426 > 1.64 dengan P-Value 0.077.

Sehubung dengan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Physical Evidence tidak memiliki pengaruh terhadap Customer Satisfaction, hal ini tidak sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yang menjelaskan dalam penelitian Aji (2019) pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Physical Evidence berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang. Menurut Fitria (2022) Hasil penelitian kondisi Physical Evidence pada dimensi facility exterior, facility interior, and other tangible elements berada dalam kondisi sedang berarti bahwa kondisi Physical Evidence yang dimiliki Rumah sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa Physical Evidence RSIA Budi Medika Kolaka masih ada yang kurang dikarenakan belum mampu membuat pelanggan puas, sesuai dengan tanggapan responden pada Tabel 4.5 deskripsi variabel Physical Evidence dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Physical Evidence, beranggapan bahwa di RSIA Budi Medika Kolaka masih ada

yang kurang dari segi fasilitas-fasilitas pendukung yang diberikan, yaitu lahan parkir yang kurang luas, desain dan tata letak yang kurang baik dan lingkungan yang ada di RSIA Budi Medika Kolaka masih kurang nyaman sehingga hal ini tidak meningkatkan kepuasan pasien, karena masih banyak pasien yang mengeluh dan kurang nyaman dengan lingkungan, desain serta fasilitas pendukung lainnya. Sehingga dalam hal ini Physical Evidence masih belum bisa meningkatkan kepuasan pasien di RSIA Budi Medika Kolaka, sehingga perlu untuk dievaluasi kembali pada Physical Evidence agar mampu meningkatkan kepuasan pasien di RSIA Budi Medika Kolaka. Hal inilah yang membuat Physical Evidence tidak memiliki pengaruh terhadap Customer Satisfaction.

Service Quality berpengaruh terhadap Customer Satisfaction

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis jalur tentang pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Service Quality terhadap Customer Satisfaction. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Original Sample Estimate sebesar 0.822 dan nilai T-Statistic sebesar $32.364 > 1.96$ dengan P-Value 0.000.

Sehubungan dengan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Service Quality memiliki pengaruh positif terhadap Customer Satisfaction, hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, yang menjelaskan menurut Juniantari et al. (2020) mengatakan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction. Penelitian Hartsa (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa secara simultan kualitas layanan (Service Quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) melalui bukti fisik, tanggapan, jaminan dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa Service Quality di RSIA Budi Medika Kolaka dapat dikatakan sangat baik karena mampu mempertahankan pengunjungnya untuk kembali di waktu yang mendatang, hal ini dapat dikatakan bahwa RSIA Budi Medika Kolaka memberikan kepuasan yang sangat baik terhadap pengunjungnya, sesuai dengan tanggapan responden pada Tabel 4.6 deskripsi variabel Service Quality dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Service Quality beranggapan, sebagian besar responden setuju bahwa Pegawai RSIA Budi Medika Kolaka dapat memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien dan Pegawai RSIA Budi Medika Kolaka juga memberikan perhatian individual kepada para pasien sehingga dalam hal ini Service Quality yang ada di RSIA Budi Medika Kolaka telah terpenuhi sehingga memberikan kepuasan kepada pasien dengan pelayanan yang sangat tanggap terhadap kebutuhan pasien dan keahlian yang baik dalam melayani kebutuhan pasien. Artinya bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSIA Budi Medika Kolaka sudah sangat baik dalam meningkatkan kepuasan pasien yang cepat tanggap dalam pelayanannya dan fasilitas-fasilitas yang mendukung pasien untuk terkoneksi dengan mudah dalam melakukan pelayanannya. Hal inilah yang membuat Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul "Pengaruh Physical Evidence dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction di RSIA Budi Medika Kolaka" dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel Physical Evidence tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction. Hal ini terlihat pada deskriptif variabel tanggapan responden yang sedang terhadap variabel Physical Evidence dengan menggunakan tiga indikator yaitu Lingkungan, Tata Letak, Fasilitas Tambahan. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden beranggapan bahwa di RSIA Budi Medika Kolaka masih ada yang kurang dari segi Fasilitas-fasilitas pendukung yang diberikan, yaitu lahan parkir yang kurang luas, desain dan tata letak yang kurang baik dan lingkungan yang ada di RSIA Budi Medika Kolaka masih kurang nyaman sehingga hal ini tidak meningkatkan kepuasan pasien, karena masih banyak pasien yang mengeluh dan kurang nyaman dengan lingkungan, desain serta fasilitas pendukung lainnya. Sehingga dalam hal ini Physical Evidence masih belum bisa meningkatkan kepuasan pasien di RSIA Budi Medika Kolaka, sehingga perlu untuk dievaluasi kembali pada Physical Evidence agar mampu meningkatkan kepuasan pasien di RSIA Budi Medika Kolaka. Hal inilah yang membuat Physical Evidence tidak memiliki Pengaruh terhadap Customer Satisfaction.
2. Variabel Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Revisit Intention. Hal ini terlihat pada deskriptif variabel tanggapan responden yang sedang terhadap variabel Service Quality dengan menggunakan lima indikator yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa Pegawai RSIA Budi Medika Kolaka dapat memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien dan Pegawai RSIA Budi Medika Kolaka juga memberikan perhatian individual kepada para pasien sehingga dalam hal ini Service Quality yang ada di RSIA Budi Medika Kolaka telah terpenuhi sehingga memberikan kepuasan kepada pasien dengan pelayanan yang

sangat tanggap terhadap kebutuhan pasien dan keahlian yang baik dalam melayani kebutuhan pasien. Artinya bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSIA Budi Medika Kolaka sudah sangat baik dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal inilah yang membuat Service Quality memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan Customer Satisfaction.

SARAN

Berdasarkan hasil analisa pembahasan serta beberapa kesimpulan yang diperoleh maka peneliti akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait.

Bagi RSIA Budi Medika Kolaka

Temuan penelitian ini adalah Physical Evidence pada RSIA Budi Medika Kolaka diketahui tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction, tetapi untuk variabel pada Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction. Sementara itu nilai determinasi kedua variabel ini terhadap variabel Customer Satisfaction juga pada kategori Kuat. Meskipun demikian, dapat diidentifikasi bahwa variabel Physical Evidence dan Service Quality mempengaruhi Customer Satisfaction pada RSIA Budi Medika Kolaka.

Berdasarkan temuan tersebut dengan Physical Evidence bisa jadi salah satu faktor dalam meningkatkan rasa percaya konsumen/pelanggan yang menggunakan jasa di RSIA Budi Medika dan oleh karena itu diharapkan untuk Pengelola RSIA Budi Medika lebih mengontrol keadaan RSIA Budi Medika seperti lahan parkir yang kurang luas, desain dan tata letak yang kurang baik dan lingkungan yang ada di RSIA Budi Medika Kolaka masih kurang nyaman sehingga hal ini tidak meningkatkan kepuasan pasien, sehingga perlu untuk dievaluasi kembali pada Physical Evidence agar mampu meningkatkan kepuasan pasien di RSIA Budi Medika Kolaka. Sedangkan untuk kualitas pelayanannya sudah cukup baik dalam memberikan kepuasan konsumen namun bisa lebih di tingkatkan lagi dari dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien dan di harapkan pegawainya memiliki keahlian yang lebih baik dalam melayani kebutuhan pasien, maka RSIA Budi Medika dapat menjadi lebih proaktif dalam menjalankan tugas manajerialnya yang akan berdampak positif terhadap RSIA Budi Medika Kolaka.

Bagi Peneliti selanjutnya

Apabila akan melakukan penelitian yang terkait judul di atas diharapkan untuk menambah variabel lain seperti People, Process sebagai variabel bebas untuk untuk membangun model yang lebih kuat agar dapat memperdalam penelitian tentang Kepuasan Konsumen di RSIA Budi Medika Kolaka. Apabila akan dilakukan penelitian yang serupa dengan judul diatas agar kiranya mengganti objek penelitian seperti di lingkup lainnya yang mempunyai skala lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Amilia, S., & Novianti, A. (2016). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada warung kanasha di kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(1), 459-468.
- Ardiansyah, R. (2021). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Astaginy, N., Sudarnice, S., & Kasmawati, K. (2023). The Influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at Top Swalayan Kolaka. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 35-43.
- Dewi, L. L., & Juanim, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bukti Fisik (Physical Evidence) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei Pada Pelanggan Hotel California Bandung) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Fahtira, V. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).

- Fitria, I. J., & Sutisna, I. S. (2022). Analisis Physical Evidence pada Rumah Sakit Hermina Pasteur Bandung. *Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 19(1), 49-58.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi penelitian sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hisni, M. U., Fatimah, F., & Gunawan, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Physical Evidence Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Sheama Glenmore Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Eksakta*, 1(2), 85-97.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 127-140.
- Irma. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Al Wahida Indonesia.
- Ismaya, I., & Dewi, A. (2021). Pengaruh Bukti Fisik (Physical Evidence) dan Orang (People) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donat Kentang Syifa Sei Belutu (Doctoral dissertation, UMSU).
- Juniantari. (2020). Pengaruh Service Quality dan Persepsi Harga Terhadap kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Ganesa Transport
- Karmila, K., Ismanto, I., & Kumalasari, F. (2023). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(4), 235-256.
- Lupiyoadi. (2021). Pengaruh Tarif Dan Physical Evidence Terhadap. Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus ALS.
- Mahyardianti. (2018). Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan Lottemart dengan Aksesibilitas sebagai Variabel Moderator.
- Marleni. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado).
- Nur, I., & Supomo, B. (2017). *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Parasuramen (2019). Pengaruh Physical Evidence, Aksesibilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel dan Resto Mitra INN Kediri.
- Permatasari, S. I., & Basuki, R. S. (2018). Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 293-296.
- Putra, S. D., Sumowo, S., & Anwar, A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Usaha Rumahan Kerupuk Ikan Super Besuki Situbondo). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1).
- Raihan. (2017). *Metode Penelitian*. Universitas Islam Indonesia.
- Richard. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung.
- Rivai. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Physical Evidence dan Promosi terhadap Keputusan husein Pembelian di Gerai Matahari Departemen Store Makassar.
- Satria, J. F., Titing, A. S., & Ismanto, I. I. (2023). The Influence Of Environmental Characteristics and Service Quality On Revisit Intention In Culinary Tourism (Wiskul) In Kab. Kolaka. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 9(1), 34-44.

- Selvi. (2020). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Restaurant Latar Ijen Malang.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh people, process, dan physical evidence terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 22(2), 234-242.
- Stiadi, M. (2021). The Influence of Entrepreneurship Courses on Students' Entrepreneurial Interests. *Jurnal Mantik*, 5(1), 197-200.
- Setya, P. D. (2015). Pengaruh Physical Evidence Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Royale Krakatau Hotel Kota Cilegon (Doctoral Dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Double Karaoke Manado.
- Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Salon Memey Di Sangatta. *Ekonomika*. 5(1).
- Tjiptono. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2019). Pengaruh Retail Mix Terhadap Minat Beli Di Keraton Departemen Store, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, 1-12.
- Wonua, A. R., Astaginy, N., & Ismanto (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Karya Ilmiah Mahasiswa*. Literacy Institute.