

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI INSTALASI FARMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SWASTA CIKAMPEK

Andi Nurzakiah Amal*, Dewi Darwati Agustini, Surya Amal

Fakultas Farmasi, Univesitas Buana Perjuangan, Karawang, Jawa Barat, Indonesia

*Penulis Korespondensi: andi.amal@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Ketersediaan obat, waktu tunggu yang lama dan sikap petugas dalam pelayanan resep seringkali menimbulkan ketidakpuasan pasien, sehingga dibutuhkan kajian tentang faktor yang mempengaruhi efektif tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan terutama di instalasi farmasi. Terdapat empat variabel dalam penelitian ini, yaitu satu variabel independen dan tiga variabel dependen. Instrumen yang digunakan pada variabel Budaya Organisasi yaitu mengukur hubungan interpersonal antara anggota organisasi dan pemahaman tugas organisasi. Kualitas pelayanan menggunakan metode model 5Q, kepercayaan pelanggan pada umumnya dikonseptualkan dalam 5 dimensi sedangkan kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL. Karyawan dan pelanggan instalasi farmasi masing-masing sebanyak 100 orang menjadi partisipan dalam studi ini, dengan menggunakan teknik partial least square untuk menguji hubungan hipotesis. Hasil studi menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (nilai t-statistik $5.2189 > t$ tabel 1.96), Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepercayaan Pelanggan (nilai t-statistik $13.2489 > t$ tabel 1.96). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan (nilai t-statistik $6.4256 > t$ tabel 1.96) dan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif pada Kepuasan Pelanggan (nilai t-statistik $4.1696 > t$ tabel 1.96). Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja layanan yang diberikan oleh rumah sakit swasta di Cikampek secara umum dapat memenuhi harapan pasien dari segi kualitas proses layanan, kualitas objek, infrastruktur, interaksi serta suasana.

Kata kunci: Budaya organisasi, Kualitas pelayanan, Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Abstract

The availability of medicines, long waiting times and the attitude of staff in prescription services often cause patient dissatisfaction, so a study is needed on the factors that influence whether or not an organization is effective in achieving its goals, especially in pharmacy installations. There are four variables in this research, namely one independent variable and three dependent variables. The instrument used in the Organizational Culture variable is to measure interpersonal relationships between organizational members and understanding of organizational tasks. Service quality uses the 5Q model method, customer trust is generally conceptualized in 5 dimensions while customer satisfaction uses the SERVQUAL method. 100 employees and customers of pharmaceutical installations each became participants in this study, using the partial least squares technique to test the hypothesized relationship. The study results show that organizational culture has a positive effect on service quality (t-statistic value $5.2189 > t$ table 1.96), Service Quality has a positive effect on increasing Customer Trust (t-statistic value $13.2489 > t$ table 1.96). Service Quality has a positive effect on increasing Customer Satisfaction (t-statistic value $6.4256 > t$ table 1.96) and Customer Trust has a positive effect on Customer Satisfaction (t-statistic value $4.1696 > t$ table 1.96). The results of this research show that the performance of services provided by private hospitals in Cikampek can generally meet patient expectations in terms of quality of service processes, quality of objects, infrastructure, interactions and atmosphere.

Keywords: Organizational culture, Service quality, Customer trust and customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, sedangkan secara terperinci pengertian Organisasi adalah sebagai tempat atau wadah untuk berkumpul dan bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin, dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya baik uang, metode, material, lingkungan, sarana-prasarana, data dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi (J.R. Schermehorn dalam Angga, 2016).

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Dalam menjalankan tugas dan fungsi instalasi farmasi rumah sakit, karyawan instalasi farmasi rumah sakit akan bersentuhan dengan sisi kemanusiaan yang menuntut sebuah komitmen dalam peningkatan kinerja organisasi instalasi farmasi, semua itu bertujuan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien. Peningkatan kinerja organisasi memerlukan budaya organisasi yang kuat agar dapat meningkatkan kinerja organisasi yang nantinya akan mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan. Beberapa penelitian sebelumnya tentang budaya organisasi mengindikasikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap efektifitas organisasi yang didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka panjang dan jangka pendek (Macintosh, Eric 2010).

Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara karyawan dalam bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaan, dan cara bekerja

dengan karyawan lain, serta baiknya budaya organisasi akan berhubungan dengan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuannya. Budaya organisasi berperan memperkuat keyakinan setiap orang dalam organisasi akan jati diri, secara ideologis memperkuat eksistensi organisasi baik ke dalam sebagai pengikat atau simpul organisasi dan keluar sebagai identitas sekaligus kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi dan kondisi yang dihadapi organisasi, memberikan arah dan memperkuat standar perilaku untuk mengendalikan pelaku organisasi agar melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah disepakati bersama (Fakhar et.al. 2012).

Kumar et al, (2014) menyatakan bahwa kepuasan terkait dengan sejauh mana harapan pasien dapat dipenuhi oleh pelayanan kesehatan, ada banyak faktor yang perlu diperhatikan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang menyebabkan pemilihan dan penolakan pasien terhadap penyedia layanan tersebut. Kompetisi meningkat dalam beberapa tahun terakhir, ini memberi tekanan lebih pada penyedia layanan kesehatan untuk membuat kualitas layanan lebih ditingkatkan selain untuk membangun kepercayaan dan mendapatkan reputasi tinggi. Peningkatan kualitas layanan kini telah menjadi aspek penting dari kepuasan pasien, membangun kepercayaan saat ini merupakan tonggak penting dan memperoleh reputasi tinggi dianggap kunci untuk setiap penyedia layanan kesehatan. Menurut Corsey dalam Martinez et.al (2013) kepercayaan pelanggan berarti keyakinan terhadap penyedia layanan yang dapat diandalkan untuk bertindak sedemikian rupa menyediakan kebutuhan

pelanggan dalam jangka panjang. Dalam praktek dan teori telah terbukti layanan dengan dimensi kualitas, kepercayaan dan reputasi berhubungan dengan kepuasan pasien (Sayed et al., 2012).

Rumah sakit swasta yang ada di Cikampek cukup dikenal luas dan tempatnya juga saling berdekatan dan terjadi kompetisi sehat antar rumah sakit tersebut yang berusaha meningkatkan dan memberikan pelayanan maksimal terhadap para pasien dan pengguna jasa rumah sakit, sehingga dibutuhkan kajian tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektif tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan, sasaran dan budaya organisasi yang kuat terutama di instalasi farmasi agar dapat memberi manfaat pada peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, pengambilan data primer dilakukan secara *cross sectional study* (Sekaran, 2006). Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori/ eksplanatif yang sering digunakan dalam penelitian di bidang bisnis dan manajemen, sedangkan karakteristik penelitian ini bersifat replikasi, sehingga hasil uji hipotesis harus didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya, yang diulang dengan kondisi lain yang kurang lebih sama.

Penelitian ini menggunakan jenis sensus/survey yang mengambil satu kelompok

populasi sebagai sampel secara keseluruhan dan menggunakan kuesioner yang terstruktur sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mendapatkan informasi yang spesifik.

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan instalasi farmasi rumah sakit dan pembeli atau pengguna jasa yang memanfaatkan jasa pelayanan farmasi di tiga rumah sakit swasta di Cikampek. Keseluruhan data yang terkumpul akan dikelompokkan dan dicari rata-ratanya untuk mengetahui kekuatan tiap variabel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian adalah *non probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling* yaitu peneliti memilih siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai untuk dijadikan sampel.

Sampel pada penelitian ini sebanyak 200 sampel yang terdiri 100 sampel untuk karyawan instalasi farmasi dan 100 sampel untuk pembeli atau pengguna jasa pelayanan farmasi. Jumlah penetapan sampel ini berdasarkan pada pendapat Roscoe dalam Sekaran (2003), dimana *rules of thumb* dalam jumlah sampel antara 30 sampai 500 responden untuk dapat digunakan pada berbagai jenis penelitian, jumlah sampel 100 dianggap memadai untuk jenis penelitian survey bisnis.

Uji Pendahuluan

Uji pendahuluan yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, dilakukan dalam tahap awal penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

Uji Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Pada penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Variance Based SEM* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Squares* (PLS) V.2.0. atau SmartPLS V.2.0.

Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS) dalam pengujian hipotesisnya dengan menggunakan aplikasi Smart PLS V.2.0. Pengujian Hipotesa dilakukan dengan melihat nilai probabilitas nya dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96, sehingga kriteria penerimaan Hipotesa adalah ketika t-statistik > t-tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas

Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pelanggan dan Kepuasan Pelanggan, nilai *Corrected Item Total Correlation* sebagai hasil uji validitas seluruh item pertanyaan memiliki nilai *Item Total Correlation* > 0,252 (r-tabel) maka dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan valid sebagai pengukur.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas selengkapnya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Nilai *Alpha Cronbach*

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Budaya Organisasi	0.783	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0.877	Reliabel
3	Kepercayaan Pelanggan	0.901	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan	0.872	Reliabel

Nilai *alpha cronbach* yang didapat semua variabel > 0,7 maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel memiliki konsistensi yang baik atau *reliable*.

C. Penyebaran kuesioner

Sampel penelitian diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden karyawan instalasi farmasi rumah sakit dan 100 responden pelanggan instalasi farmasi rumah sakit memperlihatkan adanya karakteristik responden yang bervariasi dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama pendidikan.

Karakteristik Karyawan dapat dilihat bahwa proporsi antara pekerja wanita dan pria lebih banyak wanita yaitu sebesar 77 persen wanita dan 23 persen pria. Sebagian besar pekerja berpendidikan pada sekolah menengah kejuruan farmasi yaitu sebanyak 63 persen, sedangkan masa kerja pekerja berkisar pada rentang 0-5 tahun.

Responden pelanggan instalasi farmasi terbanyak adalah jenis kelamin wanita sebanyak 53 persen. Sedangkan umur responden pelanggan bervariasi antara 20 tahun sampai lebih dari 50 tahun. Dan jenjang pendidikan responden yang menjadi responden penelitian ini terendah adalah sekolah dasar (SD) dan tertinggi adalah tingkat sarjana (S1).

D. Deskripsi Persepsi Responden

1) Budaya Organisasi

Budaya Organisasi yang memiliki 10 pertanyaan diambil dari Naoto et al., (2015), hasil kategori jawaban persepsi responden menyatakan jawaban masuk kategori Setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut.

2) Kualitas Pelayanan

Jawaban persepsi responden pada Kualitas Pelayanan selengkapnya disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kategori Jawaban Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Indikator	Rata-rata	Kategori
Q1 (<i>Quality of Object</i>)	4,18	Setuju
Q2 (<i>Quality of Process</i>)	3,85	Setuju
Q3 (<i>Quality of Infrastructure</i>)	4,17	Setuju
Q4 (<i>Quality of Interaction</i>)	4,18	Setuju
Q5 (<i>Quality of Athmosphere</i>)	4,27	Sangat Setuju

Tabel 2 menunjukkan responden menyatakan setuju pada pertanyaan Q1, Q2, Q3 dan Q4 sedangkan pada Q5 sangat setuju.

3) Kepercayaan Pelanggan

Tabel 3. Kategori Jawaban Persepsi Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan

Indikator	Rata-rata	Kategori
<i>Fidelity</i> (F)	4,18	Setuju
<i>Competence</i> (C)	4,19	Setuju
<i>Honesty</i> (H)	4,24	Sangat Setuju
<i>Confidential</i> (CO)	4,21	Setuju
<i>Global Trust</i> (GT)	4,13	Setuju

Tabel 3 menjelaskan responden menyatakan setuju pada pertanyaan *Confidential* (CO), *Competence* (C), *Fidelity* (F) dan *Global Trust* (GT) sedangkan pada *Honesty* (H) sangat setuju.

4) Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan berjumlah 13 item pertanyaan yang yang diadopsi dari Phung Tan Lee, (2014).

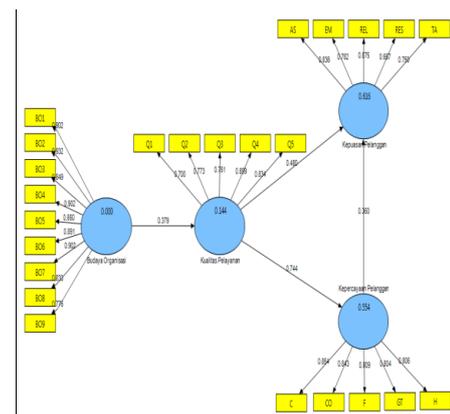
Tabel 4. Kategori Jawaban Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

Indikator	Rata-rata	Kategori
<i>Tangible</i>	3,93	Setuju
<i>Reliability</i>	4,07	Setuju
<i>Responsiveness</i>	3,76	Setuju
<i>Assurance</i>	4,16	Setuju
<i>Emphaty</i>	3,79	Setuju

Tabel 4 menunjukkan bahwa Responden menyatakan jawaban masuk kategori Setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut

E. Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Uji Outer model merupakan model yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya atau bisa dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Outer model dapat diinterpretasikan dengan melihat beberapa hal, antara lain: nilai konvergen (*Convergent Validity*), nilai diskriminan (*Discriminant Validity*), *Composite reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Alpha Cronbach's*, model *PLS Algorithm* disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Model *PLS Algorithm*

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut diatas nilai loading, hal ini membuktikan bahwa semua indikator valid sebagai pengukur konstraknya.

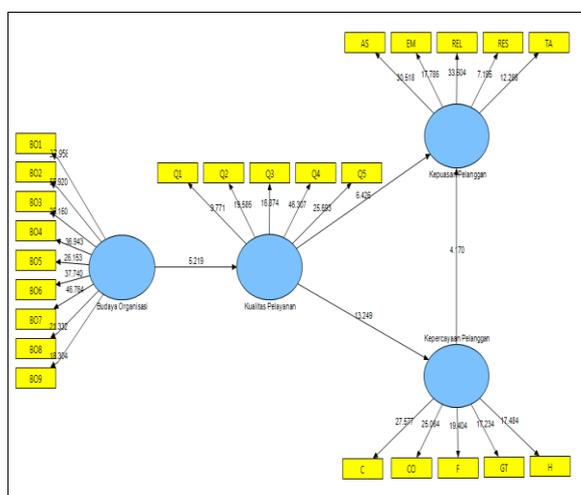
F. Uji Model Structural (Inner Model)

Untuk menguji model structural dilakukan dengan melihat nilai R^2 (*R-Square*) yang merupakan uji *Goodness of the fit*, disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7 Nilai *R-Square*

Konstrak	<i>R-Square</i>
Kepercayaan Pelanggan	0,5537
Kepuasan Pelanggan	0,6162
Kualitas Pelayanan	0,144

Uji selanjutnya adalah melihat signifikansi pengaruh antar konstrak independen terhadap dependen dan menjawab apa yang telah dihipotesiskan. Pengujian dengan taraf signifikansi 5% jika nilai t-statistik > 1,96 maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Nilai t-statistik koefisien pengaruh dari konstrak laten diperoleh dari *PLS Bootstrapping*. Hasil Model *PLS Bootstrapping* disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2 Model *PLS Bootstrapping*

1. Hipotesis 1

Nilai koefisien pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,3794, nilai standard error 0,0727 dan nilai t-statistik 5,2189. Karena nilai t-statistik 5,2189 > 1,96 maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif pada Kualitas Pelayanan.

2. Hipotesis 2

Nilai koefisien pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan sebesar 0,7441, standard error 0,0562 dan nilai t-statistik 13,2489. Karena nilai t-statistik 13,2489 > 1,96 maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepercayaan Pelanggan.

3. Hipotesis 3

Nilai koefisien pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,4798, standard error 0,0747 dan nilai t-statistik 6,4256. Karena nilai t-statistik 6,4256 > 1,96 maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.

4. Hipotesis 4

Nilai koefisien pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,3595, standard error 0,0862 dan nilai t-statistik 4,1696. Karena nilai t-statistik 4,1696 > 1,96 maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.

PEMBAHASAN

Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan budaya organisasi yang kuat menumbuhkan nilai-nilai yang menjadi pedoman berperilaku dan bertindak bagi anggota organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan masalah-masalah dalam organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit swasta Cikampek, dapat diinterpretasikan bahwa varian Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh 9 dimensi Budaya Organisasi sebesar 14,4% sedangkan sisanya 85,6% (100% - 14,4%) merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi turut mempengaruhi kualitas pelayanan di instalasi farmasi, dan dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa nilai koefisien (*Original Sample*) pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan adalah positif yaitu sebesar 0,3794 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah positif. Nilai t-statistik 5,2189 > 1,96 maka tolak H₀, hal ini membuktikan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif pada Kualitas Pelayanan. Dengan demikian hipotesis H₁ dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan” diterima.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Boan D. and Funderburk F. yang juga menjelaskan bahwa budaya organisasi dalam pelayanan kesehatan memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Kepercayaan Pelanggan dengan nilai R² yang didapat sebesar 0,5537 atau 55,37%. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepercayaan

Pelanggan dengan 5 dimensinya yaitu *Fidelity, Competence, Honesty, Confidential dan Global trust* dapat dijelaskan atau terbentuk oleh tingkat Kualitas pelayanan yang diberikan sebesar 55,37% sedangkan sisanya 44,63% (100% - 55,37%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai koefisien (*Original Sample*) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan adalah positif sebesar 0,7441, yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan adalah positif. Nilai t-statistik 13,2489 > 1,96 maka tolak H₀, hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepercayaan Pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Sayed Nasir et.al (2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan bukan satu-satunya faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pasien di sektor perawatan kesehatan tetapi kepercayaan juga faktor penting. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ke 5 dimensi dari model 5Q kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepercayaan maupun kepuasan pelanggan., dimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh karyawan instalasi farmasi mampu dijelaskan oleh konstruk Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan sebesar 61,62% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Demikian pula hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan maupun kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien (*Original Sample*) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah positif sebesar 0,4798, yang menunjukkan arah hubungan antara Kualitas Pelayanan dan

Kepuasan Pelanggan adalah positif. Nilai t-statistik $6,4256 > 1,96$ maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian hipotesis H3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan” diterima.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Selain itu penelitian ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan Yunus Nek Kamal Yeop, *et.al* (2009) yakni kualitas pelayanan berkorelasi dan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh (Gronroos, 1984; Parasuraman et al, 1988;. Walker et al, 2006) dalam Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) juga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa tersebut sehingga pelanggan tidak kecewa. Nilai koefisien (*Original Sample*) pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah positif sebesar 0,3595 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Kepercayaan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan adalah positif. Nilai t-statistik $4,1696 > 1,96$ maka tolak H_0 . Hal ini membuktikan bahwa Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian hipotesis H4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Kepercayaan

Pelanggan berpengaruh positif pada Kepuasan Pelanggan” diterima.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Akfian Yuda Adhi (2012) yang menyatakan dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan nilai *Original Sample* maka diperoleh bahwa nilai tertinggi yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan adalah Kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,4798. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh lebih tinggi terhadap Kepuasan Pelanggan dari pada pengaruh antara Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (0,3595), hal ini karena kinerja layanan yang diberikan oleh rumah sakit swasta di Cikampek secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi kualitas proses layanan, kualitas objek, kualitas infrastruktur, kualitas interaksi serta kualitas suasana.

PENUTUP

Uji Hipotesis pada penelitian ini secara statistika di dapat hasil sebagai berikut :

1. Budaya Organisasi berpengaruh positif pada Kualitas Pelayanan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepercayaan Pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.
4. Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini, secara keseluruhan mampu mendapatkan paparan bahwa budaya organisasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan dapat

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada faktor dan atribut yang berbeda, bereaksi berbeda terhadap Variabel yang berbeda dalam situasi yang berbeda, sehingga bisa menghasilkan hasil yang berbeda.

Saran

Variabel yang diuji pada penelitian ini terfokus pada 4 variabel yaitu budaya organisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Disarankan untuk menguji variabel-variabel lain yang berhubungan dengan keempat variabel yang sudah diuji untuk mencari hasil yang lebih baik dalam mengelola sumber daya manusia dalam peningkatan suatu organisasi. Variabel itu diantaranya kinerja karyawan yang secara tidak langsung juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan, selain itu juga variabel perilaku inovatif dan kepuasan kerja juga penting dapat memberikan pengaruh kepada peningkatan kepercayaan dan kepuasan yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas pelanggan yang secara sedikit demi sedikit dapat meningkatkan hasil pendapatan. Selain itu juga dapat dilakukan pengujian yang lebih spesifik terhadap masing-masing indikator variabel pengujian. Indikator-indikator lain yang berhubungan dengan ke empat variabel yang diuji, diantaranya dimensi KQCAH (*Key Quality Characteristics Assesment for Hospitals*) scale untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan, SERPERF (*Service Performance*) untuk mengukur kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga R., (2016): Rumah Sakit Pemerintah sebagai sebuah Organisasi : Stuktur, Manajemen dan Pengembangan, <https://www.researchgate.net/publication/289674821>, Universitas Padjajaran
- Akfian Yuda Adhi dan Nina Ernawati. (2012): Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56.
- Boan D., dan Funderburk F. (2003): Healthcare Quality Improvement and Organizational Culture, Executive Summary, *Delmarva Foundation*.
- Fakhar et.al. (2012): Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: An Over View, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, No. 9, pp 975-985.
- Kumar, P.N., Jacob, A., Thota, S. (2014): Impact of healthcare marketing and branding on hospital services, *International Journal of Research Foundation of Hospital & Healthcare Administration*, 2 (1):19- 24.
- Macintosh, Eric., (2010): Cross-sectoral Variation in Organizational Culture in Fitness Industry, *University of Florida*, Routledge
- Martinez, p., dan Bosque, R.D. (2013): CSR and loyalty: The role of trust, customer identification with company and satisfaction, *International Journal of Hospitality Management* vol.35: 89– 99.
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah dan Hor Wai Mun. (2010): Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, October 2010.
- Naoto Ukawa dan Masayuki Tanaka (2015): Organizational culture affecting quality of care : guideline adherence in perioperative antibiotic use, *International Journal for Quality in Health Care*, 27 (1), 37-45
- Phung Tan Lee, (2014): Evaluation of Public Hospital Performance in Khan Hoa Province – Vietnam in Connection with Patient And Staff Satisfaction Surveys, *Queensland University of Technology*.
- Sayed N.H., dan Shams UR., (2012): Patient Satisfaction regarding hospital services : A Study of UMEA Hospital, *UMEA Universitat*, p. 8, Swedia.

- Sekaran, U. (2006): Metode Penelitian untuk Bisnis I., Edisi ke empat, : *Salemba Empat*, hal. 18, Jakarta.
- Yunus NKY. Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia. *Romanian Economic Journal*. 2009;12(34)