

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
FISIOTERAPI “*PHYSIO GOAL*” YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Olahraga



Oleh:  
Desta Pangesti Rahayu  
NIM 22603144049

**DEPARTEMEN ILMU KEOLAHRAGAAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2023**

## PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN FISIOTERAPI “*PHYSIO GOAL*” YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Desta Pangesti Rahayu  
NIM 22603144049

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk  
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang  
bersangkutan.

Yogyakarta, 11 April 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.  
NIP. 198009242006041001

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.  
NIP 198009242006041001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desta Pangesti Rahayu  
NIM : 22603144049  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan  
Judul TA : Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien  
Fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 11 April 2023  
Yang Menyatakan,



Desta Pangesti Rahayu  
NIM 22603144049

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

### HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN FISIOTERAPI “PHYSIO GOAL” YOGYAKARTA

Disusun Oleh:  
Desta Pangesti Rahayu  
NIM 22603144049

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Departemen Ilmu Keolahragaan  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 14 April 2023

#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sigit Nugroho, M.Or. Ketua Penguji/Pembimbing		18-04-2023
Dr. Sulistiyono, M.Pd. Sekertaris Penguji		04-05-2023
Dr. Sumarjo, M.Kes. Penguji Utama		04-05-2023

Yogyakarta, 04 Mei 2023

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.  
NIP. 196407071988121001

## **MOTTO**

1. Mulailah dari tempatmu berada, gunakan apa yang kau punya, lakukan apa yang kau bisa.
2. Berbuat baiklah tanpa perlu alasan

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Bapak Hadi Marsono, S.IP., dan Ibu Sulastris tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtuaku.
2. Kakak Astri Larasati tercinta terimakasih atas semangat, masukan dan bantuan selama ini.
3. Suamiku Reza Fahlevi, S.E., terimakasih sudah bersabar menemani lembur mengerjakan skripsi ini. Terimakasih telah memilihku untuk menjadi istrimu.
4. Mertuaku bapak Suyatno, S.H., terimakasih atas pinjaman motornya untuk transportasi selama beberapa bulan kemarin.
5. Teman-teman IK yang selalu berkesan dihati selama diluar dan didalam bangku kuliah.
6. Almamaterku tercinta Universitas Negeri Yogyakarta, terimakasih atas kesempatan keduanya.

# HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN FISIOTERAPI “*PHYSIO GOAL*” YOGYAKARTA

**Oleh:**

Desta Pangesti Rahayu

NIM 22603144049

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan bagian yang dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta yang berjumlah 65 orang. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dengan kriteria (1) pasien yang pernah berobat minimal 1 kali, (2) bersedia menjadi sampel, (3) mengembalikan angket yang telah diberikan peneliti. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 54 orang. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis *Pearson Correlation Product Moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta, dengan nilai  $r_{hitung} 0,843 > r_{tabel} 0,266$ , signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sumbangan variabel kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 71,10%.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan fisioterapi, “*Physio Goal*”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta“ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., Pembimbing Skripsi dan Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
3. *Manager “Physio Goal”* Yogyakarta yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Semua teman-teman IK yang selalu memberikan semangat, serta motivasinya.



6. Bapak, Ibu, Kakak, dan juga semua teman-teman IKOR yang selalu memberikan semangat, serta motivasinya.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 11 April 2023  
Yang Menyatakan,



Desta Pangesti Rahayu  
NIM 22603144049

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan .....	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Definisi Fisioterapi .....	28
B. Penelitian yang Relevan.....	32
C. Kerangka Pikir.....	40
D. Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	43

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
D. Definisi Operasional Variabel.....	45
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Karakteristik Responden.....	52
2. Hasil Analisis Deskriptif.....	52
3. Hasil Uji Prasyarat Analisis .....	55
4. Analisis Regresi Linear.....	57
5. Hasil Uji Hipotesis.....	57
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
B. Pembahasan .....	59
C. Keterbatasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir.....	31
Gambar 2. Desain Penelitian.....	43
Gambar 3. Histogram Kualitas Layanan (X) .....	53
Gambar 4. Histogram Kepuasan Pasien (Y) .....	55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Alternatif Jawaban Kuisisioner .....	46
Tabel 2. Kisi-kisi Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 3. Kisi-kisi Kuisisioner Kepuasan Pasien .....	48
Tabel 4. Norma Kategori Penilaian.....	48
Tabel 5. Karakteristik Responden.....	52
Tabel 6. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan (X).....	53
Tabel 7. Norma Penilaian Kualitas Layanan (X).....	53
Tabel 8. Deskriptif Statistik Kepuasan Pasien (Y) .....	54
Tabel 9. Norma Penilaian Kepuasan Pasien (Y).....	54
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 11. Hasil Uji Linieritas .....	56
Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear.....	57
Tabel 13. Hasil Analisis Uji Hipotesis .....	58
Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Tenaga kesehatan yang terkait dituntut untuk memberikan pelayanan efisien dan efektif yang menjadi salah satu faktor kesembuhan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan atau pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan.

Kepuasan sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan khususnya pada pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang telah diterima dan harapannya (Lubis & Andayani, 2017: 232). Penelitian Sa'adah (2023) menunjukkan bahwa pada umumnya kepuasan pasien berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan di rumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik (Tunggal, 2022: 70).

Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia agar terus berkembang di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu cara

yang tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan dengan melakukan pendekatan pelayanan yang bermutu, dan hasil pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan atau pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Sulaiman & Anggriani, 2019: 252).

Kualitas pelayanan terbaik dianggap sebagai faktor kritis yang dapat digunakan untuk membedakan dan meningkatkan kinerja organisasi di era persaingan yang ketat. Kualitas layanan telah menjadi topik yang sangat penting mengingat hubungannya yang signifikan dengan profit, penghematan biaya, dan pangsa pasar. Tidak terkecuali pada sektor layanan kesehatan dimana terdapat konsensus yang berkembang bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting terhadap kualitas perawatan kesehatan dan banyak lembaga layanan kesehatan mencari cara untuk mengubah layanan perawatan pasien melalui inisiatif peningkatan kualitas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad-abad yang lalu, sampai saat ini para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas dirinya, profesinya, maupun peralatan kedokterannya, kemampuan manajerial kesehatan, khususnya manajemen kualitas pelayanan kesehatan juga ditingkatkan (Shan, et al., 2016: 2). Pada dasarnya, bidang perawatan dan pelayanan kesehatan yang menerapkan pengetahuan ilmiah yang bertujuan untuk mencegah, mengenali, menilai, mengelola, dan merehabilitasi cedera atau penyakit yang berkaitan dengan olahraga, latihan, maupun kegiatan

rekreasional, sehingga meningkatkan kebugaran kesehatan dan kinerja peserta. Pelayanan kesehatan seperti tempat fisioterapi merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta (Manurung, 2020: 54).

Fisioterapi berperan besar dalam pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, *elektroterapeutis* dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif, dan pelayanan kesehatan rehabilitatif (KEMENKES, 2015).

Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu suatu alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa guna mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan diperolehnya dengan biaya yang efisien agar layanan kesehatan dapat diperoleh oleh konsumen (Lahaji, dkk., 2020: 1). Pasien merupakan konsumen atau pelanggan yang penting, sehingga untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan untuk kenyamanan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pengguna jasa primer dalam hal ini pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap aspek penting dari pengalaman perawatannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, negara



berkewajiban untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handayany, 2020: 23).

Kinerja dan kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan keberhasilan dari pelayanan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari penjual jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Patria & Amatiria, 2018: 118).

Kualitas yang diberikan akan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat, sehingga akan berdampak jangka panjang bagi jasa pelayanan kesehatan. Ikatan seperti ini memungkinkan jasa pelayanan kesehatan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, jasa pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mampu memaksimalkan bahkan meniadakan pengalaman pasien yang tidak menyenangkan, sehingga pada gilirannya kepuasan pasien akan terwujud. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan. Jasa pelayanan kesehatan dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. Mutu pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan (tenaga paramedis) secara profesional dengan empati, respek serta tanggap akan kebutuhan pasien untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan, ketrampilan dan standar yang berlaku. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan terpenuhi (Kamaru, 2021: 2).

*Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*) (Patria & Amatiria, 2018: 118). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kebutuhan masyarakat akan pusat layanan penanganan cedera dan penanganan kondisi fisik lainnya merupakan pangsa pasar yang cukup besar. Kebutuhan masyarakat akan layanan penanganan cedera terus meningkat, tetapi belum terakomodasi oleh penyedia layanan yang ada. Banyak pemangku

kepentingan yang memberikan jasa layanan penanganan cedera, tetapi masih bersifat tradisional dengan pendekatan yang tradisional, belum memanfaatkan Ilmu Keolahragaan secara penuh.

Munculnya berbagai penyedia layanan penanganan cedera, tetapi kualitas layanannya belum sepenuhnya dipercaya oleh masyarakat. Kebutuhan masyarakat belum terpenuhi walaupun sudah cukup banyak pusat penanganan cedera yang didirikan. Masyarakat memerlukan penanganan yang cepat dan tepat dalam penatalaksanaan cedera olahraga, karenanya masyarakat mencari tempat pengobatan alternatif untuk penyembuhan cedera olahraga. Layanan tersebut dapat dilakukan di pusat pelayanan kesehatan ataupun pusat kebugaran.

Fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta adalah pertama di Yogyakarta yang memberikan pelayanan kesehatan olahraga secara spesialisik, terpadu dan komprehensif. Fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta buka praktik setiap hari dari pukul 08.00-21.00 WIB. Fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta berkompeten dalam menangani pasien. Pasien yang menjadi pelanggan di Fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta bukan hanya seorang yang cedera akibat berolahraga saja, namun klinik ini mampu untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki cedera-cedera akibat kegiatan sehari-hari. Macam-macam teknik pelayanan fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta yaitu release otot, terapi latihan (latihan aktif-pasif, *stretching*, *strengthening*), terapi manipulasi, kinesiotaling, terapi alat (infrared, TENS, dan *ultrasound*). Harga di fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta cukup bisa dijangkau masyarakat maupun mahasiswa. Adapun tarif yang dikenakan untuk pelajar/mahasiswa yaitu Rp 80.000,-, untuk masyarakat

umum sebesar Rp 100.000,-, sedangkan untuk konsultasi tidak dikenakan biaya atau gratis.

Berdasarkan hasil observasi di fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta pada bulan September tahun 2022, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 10 pasien menunjukkan bahwa 60,00% pasien merasa puas terhadap pelayanan di fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta, 30,00% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan JSC, dan 10,00% pasien merasa cukup puas dengan pelayanan fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta. Kurang puasnya pasien dikarenakan beberapa hal, di antaranya terkait dengan dimensi fisik dan non fisik yang dimiliki oleh fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan, tim pelayanan fisioterapi "*Physio Goal*" Yogyakarta memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Di sisi lain tim medis diharapkan perannya untuk selalu mempunyai sikap yang baik, murah senyum serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai kliennya. Namun demikian, masih banyak ditemukan keluhan klien tentang tim medis yang kurang ramah, kurang tanggap dan kurang kompeten.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di antaranya studi yang dilakukan Agustiansyah & Mus (2021) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan

terhadap kepuasan pasien. Dari kelima variabel bebas yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang, yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan Pasien RJTL di RSUD St. Madyang Kota Palopo adalah variabel ketanggapan

Studi yang dilakukan Rizal, dkk., (2021) bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien di unit fisioterapi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien di unit fisioterapi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil analisis bivariat menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *p value* < 0.05. Selanjutnya studi yang dilakukan Laowo, dkk., (2021) dengan tujuan untuk mengidentifikasi hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji hipotesis dengan *Spearman-Rank correlation* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat ( $p > 0,002$ ) dan ( $r$  hitung 0,552).

Studi yang dilakukan Berampu & Purba (2021) dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli fisioterapi rumah sakit Grand Med. Berdasarkan hasil penelitian, ada hubungan dimensi fisik berwujud dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,002), ada hubungan dimensi reliabilitas dengan dimensi kepuasan

pasien ( $p$  value = 0,015), ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,030), ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,007), ada hubungan dimensi *empati* dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,006).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diuraikan di atas dapat diidentifikasi masalah yang muncul sebagai berikut:

1. Kebutuhan masyarakat akan layanan penanganan cedera terus meningkat, tetapi belum terakomodasi oleh penyedia layanan yang ada.
2. Munculnya berbagai penyedia layanan penanganan cedera, tetapi kualitas layanannya belum sepenuhnya dipercaya oleh masyarakat.
3. Banyak pemangku kepentingan yang memberikan jasa layanan penanganan cedera, tetapi masih bersifat tradisional dengan pendekatan yang tradisional, belum memanfaatkan Ilmu Keolahragaan secara penuh.
4. Belum diketahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

## **C. Batasan Masalah**

Dari permasalahan-permasalahan yang telah dikemukakan di atas, sesuai dengan kesanggupan peneliti maka penelitian ini hanya akan membahas tentang “hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta”. Kualitas layanan didasarkan pada dimensi kehandalan (*reliability*),

ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “bagaimana hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat pelanggani manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa di bidang ilmu keolahragaan yang berkonsentrasi manajemen olahraga.
  - b. Dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi para pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

- b. Pelanggan masukan dalam peningkatan kualitas layanan yang ada di Indonesia.
- c. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai umpan balik dan acuan untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam memberikan layanan kepada pasien.
- d. Memberikan manfaat bagi masyarakat umum untuk memperkaya pengetahuan tentang manajemen olahraga.
- e. Dengan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa layanan yang disediakan dan diberikan, maka informasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan pelayanan yang terbaik demi perkembangan dan kemajuan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan (Tangapo, dkk., 2022: 12).

Firmansyah & Setiyarini (2021: 12) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan, sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Indriyani, 2020: 3). Nasution (2017: 2) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan bahan jadi. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Guhl, et al., 2019: 36).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk (Zhong & Moon, 2020: 460). Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didiapat (Rita, et al., 2019: 12). Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada 3 landasan konseptual utama, yaitu (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, (2) persepsi terhadap kualitas

pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan (Chaniago, 2020: 20).

Kualitas layanan adalah sebagai hasil kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Pendapat lain, Indrasari (2019: 12) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Al Fuad, dkk., 2019: 2).

Kualitas pelayanan jasa adalah pengendalian dan tingkat keunggulan untuk memenuhi dengan mendeterminan kualitas jasa, mengekspetasi pelanggan, pengelolaan kualitas jasa, mengarahkan nasabah tentang jasa, budaya kualitas yang dikembangkan (Efendi, 2019: 2). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah

memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Yuwono, dkk., 2019: 112).

Basri (2019: 2) mengungkapkan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna pelayanan. Asbar & Saptari (2017: 47) mengungkapkan apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, kualitas layanan adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Walaupun kualitas layanan lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk, pelanggan tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan, dan perusahaan perlu memahami bagaimana sebenarnya harapan pelanggan, sehingga perusahaan dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif.

## **b. Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Isa, dkk., (2019) menyatakan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan ada banyak faktor yang harus dipertimbangkan, diantaranya:

### 1) Determinasi Utama Kualitas Jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk mengidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.

### 2) Harapan Pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicu. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu: “Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

### 3) Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti langsung yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

#### 4) Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi: kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan yaitu determinasi utama kualitas jasa, harapan pelanggan, bukti kualitas jasa, dan harapan pelanggan.

#### **c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Atmaja, 2018: 49).

Yasril, dkk., (2019: 694) menyatakan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah:

##### 1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang ipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

## 2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan

memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

### 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemauan untuk membantu dan pelangganan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan/*Responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

### 4) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.



##### 5) *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki eaktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan yaitu determinasi utama kualitas jasa, harapan pelanggan, bukti kualitas jasa, dan harapan pelanggan. Dimensi kualitas layanan terdiri atas *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Empati).

## **2. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan pasti memiliki ekspektasi yang berbeda satu sama lain, mereka memiliki standar yang berbeda pula tergantung pada tingkat pendidikan, kelas sosial, dan pergaulan. Pelayanan kesehatan saat ini telah lama dibicarakan, baik di Negara maju ataupun berkembang. Hal ini menunjukkan sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu organisasi layanan kesehatan hubungan pasien-dokter dan/atau profesi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama dalam penjualan dan pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan makna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk atau jasa (Martono, dkk., 2022: 3).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja

berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut (Aghivirwiati, 2021: 419).

Kepuasan pelanggan merupakan “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Bilgah & Joesah, 2021: 2). Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas (Purwanda & Wati, 2018: 87).

Sigar, dkk., (2021: 551) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dipersepsikan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, maka akan menjadi pelanggan akan puas. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau

kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen (Wantara & Tambrin, 2019: 2). Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk, harga dan lokasi yang dirasakan (Chou, et al., 2020: 10).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Sesriyanty, et al., 2019: 2). Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya. Setelah melakukan pembelian, pelanggan akan mengalami tahap purna beli, dalam tahap ini konsumen merasakan tingkat kepuasan atau tidak kepuasan tertentu yang akan berpengaruh pada perilaku konsumen berikutnya. Jika konsumen merasa puas, maka akan memperlihatkan perilaku berikutnya yaitu dengan melakukan pembelian ulang.

Sahir, dkk., (2021: 18) menyatakan bahwa ada empat alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut: 1) sistem keluhan dan saran, 2) survei kepuasan pelanggan, 3) belanja siluman 4) analisis pelanggan yang hilang. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan

terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Konsumen yang merasa tidak puas pun akan berinteraksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Fatihudin & Firmansyah (2019: 37) menyatakan bahwa berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori tanggapan atau komplain terhadap ketidakpuasan, yaitu:

1) *Voice response*

Usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun kepada distributornya.

2) *Private response*

Tindakan yang dilakukan antara lain memperingati atau pelanggan tahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan.

3) *Third-party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya. Terciptanya kepuasan konsumen adalah salah satu upaya dari perusahaan untuk dapat terus bertahan dan

memenangkan persaingan dalam pasar yang ada. Dengan terciptanya kepuasan konsumen akan semakin mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler & Keller (2021: 140) pelanggan dinyatakan puas maka pelanggan akan:

1) Menggunakan jasa itu kembali

Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan pelanggan pertama adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan lain sebagainya, dan pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya.

2) Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain

Apabila pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya. Apabila pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain, bahkan pelanggan akan merekomendasikan jasa lain yang membuat pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.

3) Pelanggan tidak pernah mengeluh

Apabila pelanggan puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan mengeluh seperti *complaint* kepada penyedia jasa, dan apabila pelanggan tidak

puas akan jasa yang diberikan maka pelanggan akan *complaint* kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang diterima pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **b. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu faktor kualitas pelayanan. Priansa (2017: 36) menyatakan bahwa lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

##### 1) Harapan

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

##### 2) Kinerja

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil, maka konsumen akan merasa puas.

### 3) Penilaian

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

### 4) Kesesuaian harga dengan harapan

Harga produk yang dibayarkan konsumen sesuai dengan harapan dari konsumen.

### 5) Kualitas pelayanan

Sebagian konsumen yang mengutamakan pelayanan diberikan oleh perusahaan, sehingga dengan pelayanan yang ramah dan bersahabat, maka konsumen akan memperoleh kepuasan dalam mengkonsumsi produk atau jasa.

### 6) Kepuasan konsumen terhadap produk

Rasa puas konsumen terhadap manfaat yang diberikan oleh produk kepada konsumen.

Firmansyah (2020: 65) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
- 2) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.
- 5) Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.



Spillane (2021: 38) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mengevaluasi kepuasan yakni:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik utama konsumen dalam mempertimbangkan produk yang akan dibeli.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) dari fungsi dasar, yang berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangnya, yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reliability*), jarang terjadi suatu barang atau jasa rusak dan gagal fungsi dalam periode waktu dan kondisi tertentu.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), konsumen menginginkan karakteristik desain dan operasi telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur ekonomis produk.
- 6) Mudah diperbaiki (*serviceability*) adanya kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika (*aesthetics*), daya tarik produk menurut pengindraan konsumen.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), tanggung jawab perusahaan mengenai barang atau jasanya, citra dan reputasi produk.

Berdasarkan beberapa faktor dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan biaya dan kemudahan, kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi, faktor pribadi dari pelanggan, kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, mudah diperbaiki, estetika, kualitas yang dipersepsikan.

### **3. Definisi Fisioterapi**

Fisioterapi merupakan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat untuk mengembangkan, memelihara serta memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan komunikasi,

penanganan manual, peralatan, maupun pelatihan (Depkes RI 2015). Fisioterapi memiliki dasar teori ilmiah dan selalu berkembang yang diterapkan secara luas pada penyembuhan, pemulihan, pemeliharaan, dan promosi fungsi gerak tubuh yang optimal, yang termasuk di dalamnya adalah manajemen gangguan gerak dan kapasitas fungsional, meningkatkan kapasitas fisik dan fungsional tubuh, mengembalikan, memelihara, dan mempromosikan fungsi fisik yang optimal, kebugaran dan kesehatan jasmani, status kesehatan yang berhubungan dengan gerakan dan bebas penyakit, mencegah terjadinya gangguan dan gejala, gangguan perkembangan, keterbatasan kemampuan fungsi, serta kecacatan yang dapat disebabkan oleh penyakit, gangguan, keadaan, ataupun trauma (Depkes RI 2015).

Penerapan fisioterapi dewasa ini selalu berkembang, baik dari sisi protokol (prosedur) maupun terapi modalitas (alat-alat pendukung). Aplikasi fisioterapi juga semakin mengkombinasikan ilmu-ilmu fisika yang ada misalnya hydrotherapy, yaitu dengan melakukan intervensi memakai suhu dingin (*coldtherapy*) dan panas (*thermotherapy*). Modalitas *electrotherapy* yang semakin canggih mempermudah kinerja fisioterapis bahkan dapat dipakai secara mandiri oleh pasien, misalnya penggunaan alat TENS (*Transcutaneous Electro Nerve Stimulation*). Ada juga keilmuan fisioterapi yang tidak memakai alat-alat modalitas misalnya *manual therapy* dan *therapeutic exercise* merupakan intervensi fisioterapi yang paling berkembang di dunia olahraga. *Manual therapy* berkembang komunitas olahraga (atlet maupun non-atlet), sedangkan *exercise therapy* berkembang seiring kemajuan teknik kedokteran dalam hal preventif dan rehabilitatif (Sudarsini, 2017).

Depkes RI (2015) memaparkan bahwa fisioterapi merupakan sebuah profesi medis yang khusus mengintervensi dan menyembuhkan berbagai penyakit yang berkaitan gerak dan fungsi dengan terapi fisik. Metode rehabilitasi paling banyak digunakan dalam intervensi fisioterapi neuromuskuloskeletal misalnya rehabilitasi poststroke, Parkinson's Disease, abnormal struktur tulang, keterlambatan tumbuh kembang anak, rehabilitasi post operasi, asma dan berbagai gangguan gerak lainnya. Fisioterapi juga dapat melakukan intervensi permasalahan neurologis seperti *Cervical Root Syndrome (CRS)*, *Bell Palsy*, *Spinal Cord Injury*, *Carpal Tunnel Syndrome (CTS)*, dan juga *Ischialgia*. Orang yang menjalankan pelayanan fisioterapi disebut fisioterapis yaitu seseorang yang telah lulus pendidikan fisioterapi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keberhasilan program pelayanan kesehatan tergantung berbagai faktor baik sosial, lingkungan, maupun penyediaan kelengkapan pelayanan/ perawatan dimana fisioterapi memiliki peran yang penting dalam program pelayanan kesehatan baik di tingkat dasar maupun rujukan. Dalam pelayanan kesehatan tingkat primer, fisioterapis dapat terlibat sebagai anggota utama dalam tim, ikut serta dalam pelayanan kesehatan dengan pengutamaan pelayanan pengembangan dan pemeliharaan melalui pendekatan promotive dan preventif tanpa mengesampingkan pemulihan dengan pendekatan kuratif dan rehabilitatif (Depkes RI, 2015).

Pelayanan fisioterapi dikembangkan dalam lingkup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam cakupan yang bersifat umum atau kekhususan pada lain menurut Depkes RI (2015)

a. Pelayanan fisioterapi di Puskesmas

Pelayanan fisioterapi di Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan gerak dan fungsi tubuh kepada individu dan/atau kelompok, yang bersifat umum dengan pengutamaan pelayanan pengembangan dan pemeliharaan melalui pendekatan promotif dan preventif tanpa mengesampingkan pemulihan dengan pendekatan kuratif dan rehabilitatif. Kegiatan promotif dan preventif termasuk pemeriksaan, menurunkan nyeri, dan program untuk peningkatan fleksibilitas, daya tahan, dan keselarasan postur dalam aktifitas sehari-hari. Selain upaya promotif dan preventif, fisioterapis juga memberikan layanan pemeriksaan, treatment, serta membantu individu dalam memulihkan kesehatan, mengurangi rasa sakit (kuratif dan rehabilitatif). Fisioterapis juga berperan dalam masa akut, kronis, preventif, intervensi muskuloskeletal sejak dini yang berhubungan dengan cedera pekerjaan, merancang ulang pekerjaan individu, pemulihan, dan perlu untuk memastikan treatment/ intervensi diberikan secara komprehensif dan tepat sasaran yang berfokus pada individu, masyarakat serta lingkungan.

b. Pelayanan fisioterapi di rumah sakit umum

Pelayanan fisioterapi di rumah sakit umum sesuai dengan jenis dan tipenya memberikan pelayanan kesehatan kepada individu untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative

c. Pelayanan fisioterapi di rumah sakit khusus

Pelayanan fisioterapi di rumah sakit khusus sesuai dengan tipe dan jenisnya memberikan intervensi kesehatan gangguan gerak dan fungsi tubuh tertentu sesuai dengan spesifik pelayanan rumah sakit.

d. Pelayanan fisioterapi di praktik mandiri

Pelayanan fisioterapi di praktik mandiri memberikan pelayanan fisioterapi pada individu dan/atau kelompok berupa pengembangan, pemeliharaan, serta pemulihan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kompetensi fisioterapis.

Teknik fisioterapi yang dipergunakan biasanya meliputi gabungan beberapa teknik yang dianggap dapat menimbulkan manfaat besar bagi penderita. Secara umum, *exercise therapy* merupakan teknik yang paling sering dipergunakan diikuti dengan *manual therapy*, sedangkan *thermotherapy*, *cryotherapy*, *hydrotherapy*, *ultrasound therapy* dan *electrotherapy* dipergunakan sebagai terapi tambahan (Sudarsini, 2017: 31). Proses fisioterapi pada pasien adalah siklus kontinyu dan bersifat dinamis yang dilakukan oleh fisioterapis yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan, diintegrasikan dan dikoordinasikan dengan pelayanan lain yang terkait melalui rekam medik, sistem informasi dan sistem komunikasi yang efektif.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agustiansyah & Mus (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo; menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo; menganalisis pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo; menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo; menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo; mengetahui variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD St Madyang Kota Palopo. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan regresi linear sebagai alat uji analisisnya. Selain daripada itu metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang melibatkan 99 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 1). Variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di Kota Palopo, artinya tampilan fisik belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang; 2). Variabel kehandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi kehandalan maka cenderung akan

meningkatkan kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang; 3) Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi ketanggapan maka cenderung akan meningkatkan kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang; 4). Variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di Kota Palopo, artinya jaminan belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang. 5). Variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi ketanggapan maka cenderung akan meningkatkan kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang; 6). Dari kelima variabel bebas yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien RJTL RSUD St. Madyang di atas, yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan Pasien RJTL di RSUD St. Madyang Kota Palopo adalah Variabel Ketanggapan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muslima & Ernawati (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Percetakan Pena Karya Kota Bima”. Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen secara parsial maupun simultan pada Percetakan Pena Karya Kota Bima. Dengan menggunakan pendekatan survei pada 100 orang konsumen dengan membagikan kuesioner berupa pernyataan yang diukur dengan skala likert. Analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Setelah melakukan pengolahan data dengan SPSS 20.00 didapat hasil yang menyatakan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2019) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Sekar Kamulyan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dirasakan kurang oleh pasien di Rumah Sakit Sekar Kamulyan sehingga dapat dilakukan perbaikan menggunakan *Importance and Performance Analysis*, serta pengaruhnya terhadap loyalitas, di mana loyalitas dibentuk dari kepuasan pasien melalui analisis regresi berganda (Muh. Abdurrouf, Dyah Wiji Puspita Sari, 2017). Hasil penelitian ini adalah variabel *Tangibles*, *Empathy*, dan *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, sedangkan variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas, dan variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Untuk kualitas layanan tidak ada yang harus diperbaiki, karena tidak ada yang berada di kuadran 1, sehingga secara keseluruhan, semua bagus.
4. Penelitian yang dilakukan Kosnan (2020) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis



pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari dimensi wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Penelitian ini mengambil studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke periode Desember 2017-Januari 2018, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 orang yang dicari menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Sloom. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi atribut-atribut yang dijadikan sebagai indikator (alat ukur). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang dioperasikan melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 2) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 3) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 4) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke dan 5) *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningtyas (2016) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit X di Kota Malang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap. Metode: *cross sectional* studi. Jumlah sampel 135 pasien rawat inap di Rumah Sakit AtMedika Palopo dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *chi square*, uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*  $p= 0.000$ ), jaminan (*assurance*  $p= 0.000$ ), bukti fisik (*tangibles*  $p= 0.010$ ), dayatanggap (*responsiveness*  $p= 0.000$ ), perhatian (*empathy*  $p= 0.001$ ), kenyamanan (*amenities*  $p= 0.001$ ), dan keamanan (*security*  $p= 0.000$ ), dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa keamanan (*security*) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Simpulan : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas *reliability*, *Assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* dan *amenities* serta *security* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit At-Medika Palopo. Diharapkan pelayanan kesehatan dapat dipertahankan dan dioptimalkan agar kepuasan pasien dapat meningkat.
6. Penelitian yang dilakukan Martono (2019) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pengguna Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates. Variabel

dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pengguna kolam renang UNY Wates yang terletak di Jalan Mandung Pengasih Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta 55651. Penelitian ini menggunakan sampel berukuran 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah survai dengan menggunakan instrumen angket. Objek penelitian ini berupa kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Teknik analisis data deskriptif kuantitatif yang digunakan adalah dengan mengonversikan menjadi kategori sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima oleh pengguna kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates adalah memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima oleh pengguna kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta kampus Wates adalah memuaskan dengan presentase sebesar 69%.

7. Penelitian yang dilakukan Yuniana & Nasrulloh (2019) berjudul “Tingkat kepuasan *members* terhadap strategi pemasaran di lembah *fitness centre* Universitas Gajah Mada”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *members* terhadap strategi pemasaran di Lembah *Fitness Centre* Universitas Gajah Mada. Populasi dalam penelitian ini adalah *members*

Lembah *Fitness Centre* UGM yang aktif mengikuti latihan beban sebanyak 240 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *nonprobability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*, sebanyak 120 orang. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket tersebut diujicobakan terhadap 40 *members* Lembah *Fitness Centre* UGM. Hasil ujicoba menunjukkan dari 48 butir pernyataan gugur 3 butir, sah 45 butir. Teknik untuk mengukur validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson dengan taraf signifikansi 5 % atau  $\alpha = 0,05$ . Butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai korelasi dari *product moment* ( $r_{xy}$ ) lebih besar dari r-tabel. Nilai koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang diperoleh sebesar 0,912 dengan status reliabel. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan *members* masuk ke dalam kategori memuaskan dengan pencapaian persentase 60,8 %. Secara rinci, tingkat kepuasan *members* terhadap strategi pemasaran di Lembah *Fitness Centre* UGM dijelaskan sebagai berikut: (1) *Price* atau harga masuk kedalam kategori sangat memuaskan dengan persentase 60 %, (2) *Promotion* atau promosi masuk kedalam kategori memuaskan dengan persentase 55 %, (3) *Place* atau tempat masuk kedalam kategori memuaskan dengan persentase 49,2 %, (4) *Product* atau produk/jasa masuk ke dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 55,8 %.

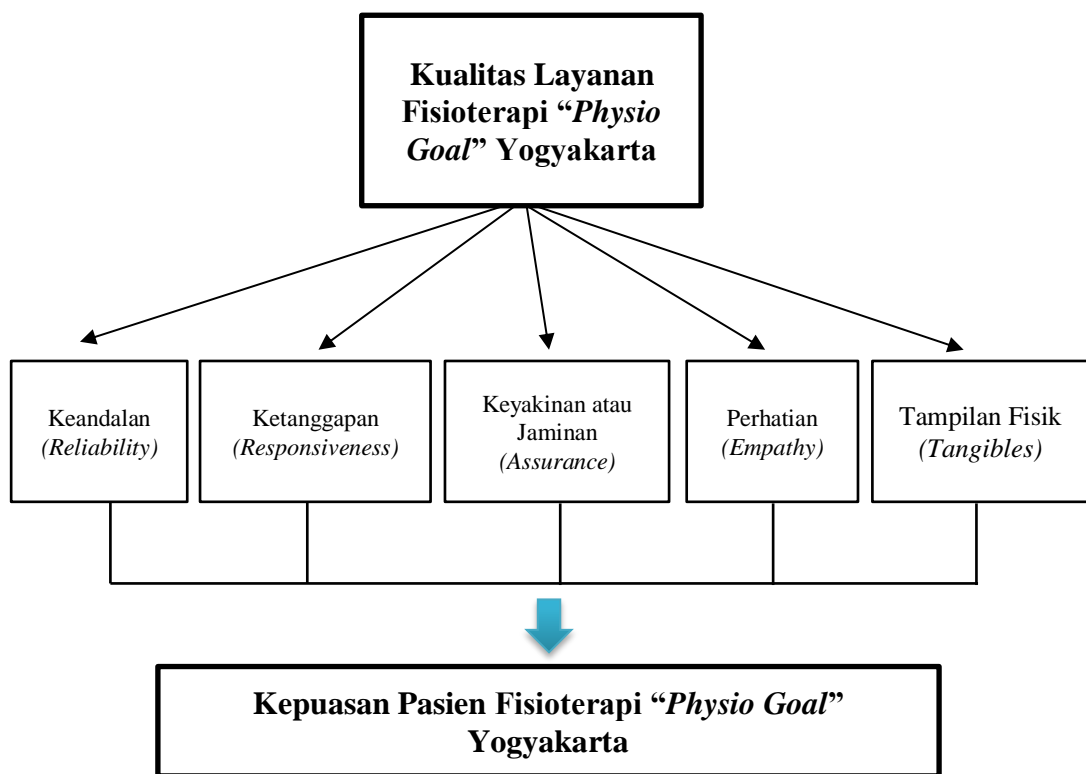
### C. Kerangka Pikir

Kebutuhan masyarakat akan pusat layanan penanganan cedera dan penanganan kondisi fisik lainnya merupakan pangsa pasar yang cukup besar. Kebutuhan masyarakat akan layanan penanganan cedera terus meningkat, tetapi belum terakomodasi oleh penyedia layanan yang ada. Banyak pemangku kepentingan yang memberikan jasa layanan penanganan cedera, tetapi masih bersifat tradisional dengan pendekatan yang tradisional, belum memanfaatkan Ilmu Keolahragaan secara penuh.

Munculnya berbagai penyedia layanan penanganan cedera, tetapi kualitas layanannya belum sepenuhnya dipercaya oleh masyarakat. Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan, tim pelayanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Di sisi lain perawat diharapkan perannya untuk selalu mempunyai sikap yang baik, murah senyum serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai kliennya. Namun demikian, masih banyak ditemukan keluhan klien tentang perawat yang kurang ramah, kurang tanggap dan kurang kompeten.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Para ahli telah membuktikan pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Pradana, 2018; Faizal & Nurjanah, 2019; Juniantara & Sukawati, 2018; Susnita, 2020; Aryamti & Suyanto, 2019; Dewa & Safitri,

2020). Pelanggan yang puas akan membeli produk yang ditawarkan dan memengaruhi calon pelanggan lain untuk membeli produk dan jasa dari sebuah perusahaan. Sejalan dengan penelitian Pradana, dkk., (2019); Mekel, dkk., (2022); Nafisa & Sukresna (2018); Daeli (2021); Alifputri & Pramono (2021) yang membuktikan bahwa pelanggan yang puas akan menyarankan/berkata positif mengenai perusahaan kepada orang lain/*word of mouth* (WOM).



**Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan,

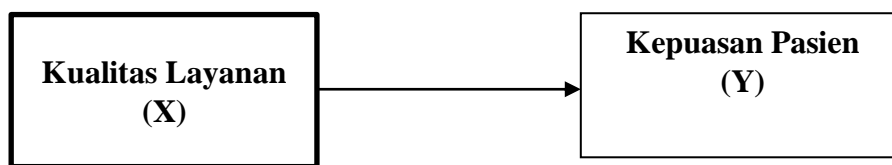
kemudian diambil suatu kesimpulan. Hipotesis alternatif dalam penelitian ini yaitu “Ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta”.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian korelasional yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kedua atau beberapa variabel (Arikunto 2019: 247). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, sedangkan teknik dan pengumpulan data menggunakan angket. Untuk lebih mudah memahami, maka desain penelitian dapat dilihat dalam bagan di bawah ini:



**Gambar 2. Desain Penelitian**

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yaitu di Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta yang beralamat di Cebongan Kidul, RT.03, Area Sawah, Tlogoadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55286. Pelaksanaan observasi dilakukan pada 1-4 September 2022 dan pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober 2022.



## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Hardani, dkk., (2020: 361) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Azwar (2018: 57) mendefinisikan bahwa populasi dapat sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Jadi, sebagai suatu populasi, kelompok subjek tersebut harus memiliki beberapa ciri atau karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek lainnya. Sesuai dengan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian adalah pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta yang berjumlah 65 orang.

### **2. Sampel**

Sugiyono (2017: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan *sampling* (Hardani, dkk., 2020: 363). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Sugiyono (2017: 85) menyatakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria dalam penentuan sampel ini meliputi: (1) pasien yang pernah berobat minimal 1 kali, (2) bersedia menjadi sampel, (3) mengembalikan angket yang telah diberikan peneliti. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 54 orang.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Arikunto (2019: 118) menyatakan “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Walaupun kualitas layanan lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk, pasien tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan, dan perusahaan perlu memahami bagaimana sebenarnya harapan pasien sehingga perusahaan dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif yang diukur menggunakan angket.

### **2. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan perbandingan yang dirasakan pasien antara harapan pasien sebelum melakukan pembelian dengan hasil kinerja produk dan jasa yang diterima setelah melakukan pembelian yang diukur menggunakan angket.

## **E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang disebar untuk responden. Adapun mekanismenya sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta mengenai tata cara pengisian kuisioner.
- b. Kuisioner dibagikan kepada pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta.
- c. Setelah peneliti mengumpulkan kuisioner dan melakukan transkrip atas hasil pengisian kuisioner.
- d. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam pendekatan kuantitatif lazim disebut sebagai alat pengumpulan data. Alat pengumpulan data yang digunakan di lapangan, berupa angket/kuesioner tertutup. Arikunto (2019: 102-103) menyatakan bahwa angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa, sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala Likert, dimana setiap item soal disediakan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu:

**Tabel 1. Alternatif Jawaban Kuisioner**

Alternatif Jawaban	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan teori pada BAB sebelumnya dan mengadopsi dari beberapa penelitian sejenis, dijelaskan sebagai

berikut.

a. Instrumen Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Lupiyoadi (2014). Kualitas pelayanan meliputi 10 item pertanyaan dengan indikator meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Instrumen diadopsi dari penelitian Bobby (2021) dengan validitas sebesar 0,763 dan reliabilitas sebesar 0,786748. Kisi-kisi instrumen disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut.

**Tabel 2. Kisi-kisi Kuisioner Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	No Item	
		Positif	Negatif
Kualitas Pelayanan	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1, 3, 4	2, 5
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	6, 8	7, 9
	Keyakinan atau Jaminan ( <i>Assurance</i> )	11, 13	10, 12
	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	15, 16, 18	14, 17
	Tampilan Fisik ( <i>Tangibles</i> )	19, 21	20, 22
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	

b. Instrumen Angket Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Consuegra (2007). Pengukuran kepuasan pasien meliputi 12 item pertanyaan dengan indikator meliputi kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pasien, harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Instrumen diadopsi dari penelitian Bobby (2021) dengan validitas sebesar 0,885 dan reliabilitas sebesar 0,907. Kisi-kisi instrumen disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut.

**Tabel 3. Kisi-kisi Kuisisioner Kepuasan Pasien**

Variabel	Indikator	No Item	
		Positif	Negatif
Kepuasan Pasien	Kesesuaian harapan	2, 3	1
	Persepsi kinerja	5, 6	4
	Penilaian pasien	7, 9	8
	Harga	11, 12	10
	Kualitas pelayanan	13, 15	14
	Kualitas produk	16, 18	17
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Ghozali (2018: 19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Selanjutnya Azwar (2018: 43) menyatakan bahwa untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan norma penilaian pada Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Norma Kategori Penilaian**

No	Interval	Kategori
1	$Mi + 1,5 SDi \leq X \leq STi$	Sangat Tinggi
2	$Mi \leq X < Mi + 1,5 SDi$	Tinggi
3	$Mi - 1,5 SDi < X \leq Mi$	Rendah
4	$SRi < X \leq Mi - 1,5 SDi$	Sangat Rendah

(Sumber: Azwar, 2018: 43)

Keterangan:

- Mi : Mean ideal  
 $1/2 (STi + SRi)$   
SDi (s) : Standar Devisiasi Ideal  
 $1/6 (ST - SR)$   
STi : Skor tertinggi ideal  
SRi : Skor terendah ideal

## **2. Uji Prasyarat**

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan ketentuan jika taraf signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal, sebaliknya jika taraf signifikan  $< 0,05$  maka distribusi tidak normal (Ghozali, 2018: 46).

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear jika kenaikan skor variabel independen diikuti kenaikan skor variabel dependen (Ghozali, 2018: 47). Perhitungan ini akan dibantu dengan SPSS versi 20. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- 1) Jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas  $\leq 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

## **3. Garis Persamaan Regresi**

Sugiyono (2017: 270): “Regresi berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal dua/lebih variabel independen dengan satu variabel dependen”. Perhitungan ini akan dibantu dengan SPSS versi 20. Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Variabel *response* atau variabel akibat (*dependent*)  
 X = Variabel *predictor* atau variabel faktor penyebab (*independent*)  
 a = konstanta  
 b = koefisien regresi  
 e = residu

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan *Pearson Correlation Product Moment*. Analisis korelasi ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Sugiyono (2017: 248) menjelaskan bahwa penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi *pearson*  
 $x_i$  = Variabel independen  
 $y_i$  = Variabel dependen  
 $n$  = Banyak sampel

Adapun kriteria pengambila keputusan menurut Ghozali (2018: 78) sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## **5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji- $R^2$  biasa digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0-1. Nilai yang kecil diartikan bahwa variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dangat terbatas. Apabila nilai yang mendekati satu maka dapat diartikan bahwa variabel independen mampu memberikan informasi yang digunakan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai dari Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lain dari luar model regresi.  $R^2$  juga biasa digunakan sebagai alat dalam memberikan informasi presentasi pengaruh dari variabel independen secara bersamaan, sehingga dapat mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018: 74).



## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Data yang digunakan merupakan data primer hasil kuesioner yang disebarkan kepada pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta berjumlah 54. Pengumpulan data membutuhkan waktu selama 7 hari. Hasil analisis hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta sebagai berikut:

##### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin dan usia, dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	36	66,67%	100%
	Perempuan	18	33,33%	
Usia	≤ 30 tahun	9	16,67%	100%
	31-50 tahun	25	46,30%	
	≥ 51 tahun	20	37,04%	

Karakteristik subjek penelitian ini yaitu mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebesar 66,67% (36 orang) dan mayoritas berusia 31-50 tahun sebesar 46,30% (25 orang).

##### 2. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui seberapa besar penilaian responden terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta. Hasilnya dijelaskan sebagai berikut.

**a. Kualitas Layanan (X)**

Deskriptif statistik data kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta selengkapnya pada Tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Deskriptif Statistik Kualitas Layanan (X)**

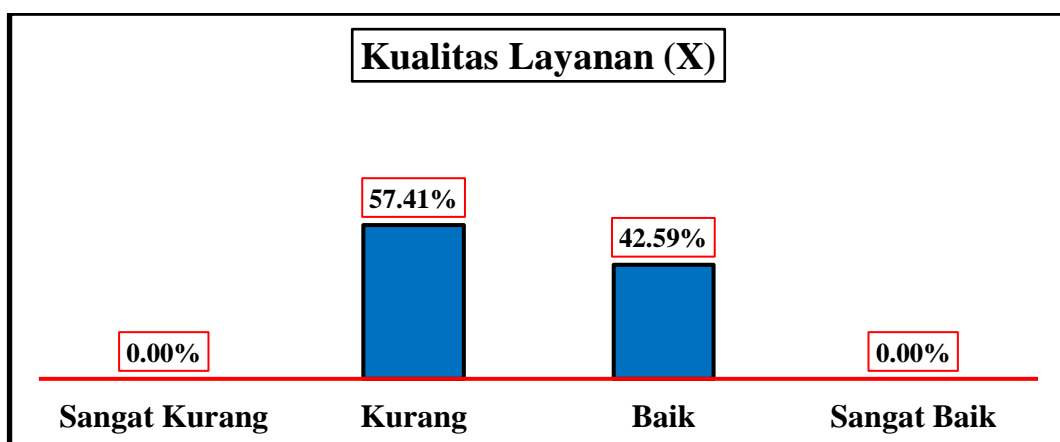
Statistik	
<i>N</i>	54
<i>Mean</i>	56,41
<i>Median</i>	54,00
<i>Mode</i>	64,00 <sup>a</sup>
<i>Std. Deviation</i>	7,79
<i>Minimum</i>	44,00
<i>Maximum</i>	72,00

Apabila ditampilkan dalam bentuk Norma Penilaian, kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut.

**Tabel 7. Norma Penilaian Kualitas Layanan (X)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	$71,5 \leq X \leq 88,0$	Sangat Baik	0	0,00%
2	$55,0 \leq X < 71,5$	Baik	23	42,59%
3	$38,5 < X \leq 55,0$	Kurang	31	57,41%
4	$22,0 \leq X < 38,5$	Sangat Kurang	0	0,00%
<b>Jumlah</b>			<b>54</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada Tabel 7 tersebut di atas, kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta dapat disajikan pada Gambar 3 sebagai berikut.



**Gambar 3. Histogram Kualitas Layanan (X)**

Berdasarkan Tabel 7 dan Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta berada pada kategori “sangat kurang” sebesar 0,00% (0 pasien), “kurang” sebesar 57,41% (31 pasien), “baik” sebesar 42,59% (23 pasien), dan “sangat baik” 0,00% (0 pasien).

**b. Kepuasan Pasien (Y)**

Deskriptif statistik data kepuasan pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta selengkapnya pada Tabel 8 berikut.

**Tabel 8. Deskriptif Statistik Kepuasan Pasien (Y)**

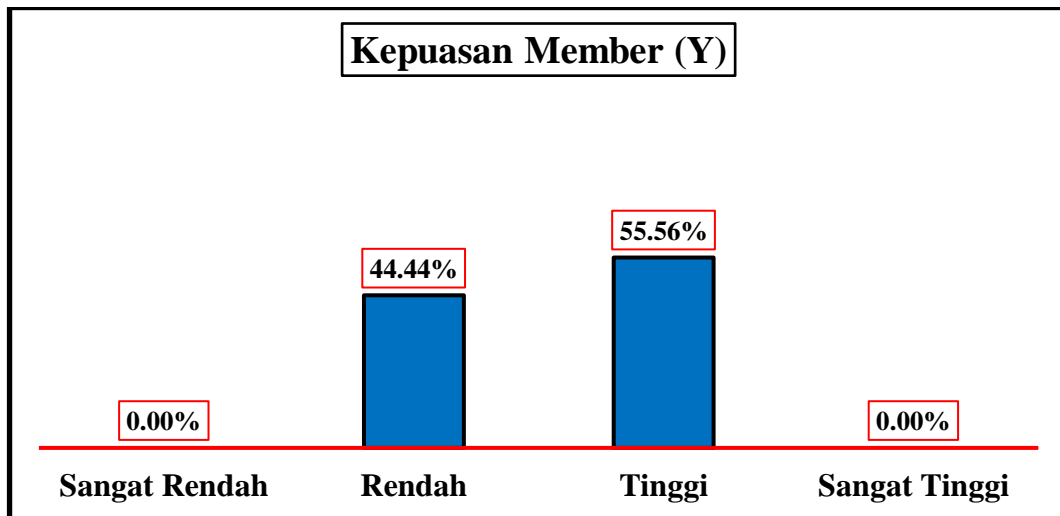
Statistik	
<i>N</i>	54
<i>Mean</i>	46,22
<i>Median</i>	46,00
<i>Mode</i>	43,00
<i>Std. Deviation</i>	5,42
<i>Minimum</i>	36,00
<i>Maximum</i>	58,00

Norma Penilaian kepuasan pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta disajikan pada Tabel 9 sebagai berikut.

**Tabel 9. Norma Penilaian Kepuasan Pasien (Y)**

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	$58,5 \leq X \leq 72,0$	Sangat Tinggi	0	0,00%
2	$45,0 \leq X < 58,5$	Tinggi	30	55,56%
3	$31,5 < X \leq 45,0$	Rendah	24	44,44%
4	$18,0 \leq X < 31,5$	Sangat Rendah	0	0,00%
<b>Jumlah</b>			<b>54</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Norma Penilaian pada Tabel 9 tersebut di atas, kepuasan pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta dapat disajikan pada Gambar 4 sebagai berikut.



**Gambar 4. Histogram Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan Tabel 9 dan Gambar 4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 0,00% (0 pasien), “rendah” sebesar 44,44% (24 pasien), “tinggi” sebesar 55,56% (30 pasien), dan “sangat tinggi” 0,00% (0 pasien).

### **3. Hasil Uji Prasyarat Analisis**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan melihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* variabel residual apabila nilainya berada di atas 0,05, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* variabel residual berada di bawah 0,05, maka data terdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dilakukan dengan program *software SPSS version 20.0 for windows* dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Rangkuman data disajikan pada Tabel 10 berikut.

**Tabel 10. Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		54
<i>Normal Parameters<sup>a</sup></i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,91657786
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,081
	<i>Positive</i>	0,072
	<i>Negative</i>	-0,081
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0,594
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,873

Berdasarkan analisis statistik uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 10, didapat hasil uji normalitas dengan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* yaitu  $0,873 > 0,05$ , yang berarti data berdistribusi normal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### b. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear jika kenaikan skor variabel independen diikuti kenaikan skor variabel dependen. Pengujian linieritas dilakukan melalui uji F. Hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dinyatakan linier apabila nilai sig  $> 0,05$ . Hasil uji linieritas dapat dilihat dalam Tabel 11 berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Linieritas**

ANOVA			Sum of Squares	df	F	Sig,
Kepuasan Pasien (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups	(Combined)	1261,771	20	7,044	0,000
		Linearity	1106,493	1	123,542	0,000
		Deviation from Linearity	155,279	19	,912	0,573
	Within Groups		295,562	33		
	Total		1557,333	53		

Dari Tabel 11 di atas, terlihat bahwa hubungan Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) nilai signifikansi ( $p$ )  $0,573 > 0,05$ . Jadi, hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya dinyatakan linear. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran halaman.

#### 4. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Hasil analisis linear hubungan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) disajikan pada Tabel 12 sebagai berikut:

**Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear**

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
1	(Constant)	13,131	2,957	
	Kualitas Pelayanan (X)	0,587	0,052	0,843

Berdasarkan Tabel 12 di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pasien (Y)} = 13,131 + 0,587 (X)$$

Hasil persamaan linear berganda menunjukkan bahwa konstanta sebesar 13,131 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dianggap nol, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) hanya sebesar 13,131.

#### 5. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan *Pearson Correlation Product Moment*. Hasil pengujian menunjukkan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Hipotesis yang akan diuji berbunyi “ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi

“*Physio Goal*” Yogyakarta”. Hasil analisis uji hipotesis disajikan pada tabel 13 sebagai berikut.

**Tabel 13. Hasil Analisis Uji Hipotesis**

Variabel	Statistik	Kepuasan Pasien (Y)
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Pearson Correlation</i>	0,843**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000
	<i>N</i>	54

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat nilai  $r_{hitung}$  0,843 dan  $r_{tabel}$  0,266, serta nilai signifikansi (sig) 0,000. Oleh karena nilai  $r_{hitung}$  0,843 >  $r_{tabel}$  0,266, signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya  $H_a$  yang berbunyi “ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta” **diterima**. Bernilai positif, artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

## 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien disajikan pada Tabel 14 sebagai berikut:

**Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,843 <sup>a</sup>	0,711	0,705	2,94449

Berdasarkan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada Tabel 14 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,711. Hal ini berarti sumbangan variabel kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 71,10%, sedangkan sisanya sebesar

28,90% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Misalnya faktor lokasi dan lain-lain.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sumbangan variabel kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 71,10%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulaiman & Anggriani (2019) tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan faktor kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien fisioterapi. Hasil menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan, hal ini terbukti dari hasil analisis *chi-square* dimana *p-value* = 0.004, lebih kecil dari 0.005.

Studi yang dilakukan Rizal, dkk., (2021) bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien di unit fisioterapi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien di unit fisioterapi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil analisis bivariat menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *p value* < 0.05. Selanjutnya studi yang dilakukan Laowo, dkk., (2021) dengan tujuan untuk mengidentifikasi hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien



pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji hipotesis dengan *Spearman-Rank correlation* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat ( $p > 0,002$ ) dan ( $r$  hitung 0,552).

Studi yang dilakukan Berampu & Purba (2021) dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli fisioterapi rumah sakit Grand Med. Berdasarkan hasil penelitian, ada hubungan dimensi fisik berwujud dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,002), ada hubungan dimensi reliabilitas dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,015), ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,030), ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,007), ada hubungan dimensi *empati* dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,006).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien rumah sakit untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan yang memadai. sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Teori yang dikemukakan oleh Tennakoon & de Zoysa (2014: 79) yang menyatakan bahwa pasien yang melaporkan kepuasan tinggi lebih mungkin melanjutkan hubungan dengan perawatan selanjutnya dan mencari perawatan tambahan jika dibutuhkan. Pelayanan fisioterapi merupakan pelayanan kesehatan terhadap pasien sebagai individu

maupun kelompok, untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan fisioterapi diberikan oleh fisioterapi, baik secara mandiri dan atau bekerjasama dalam tim pelayanan pasien.

Penanganan dilakukan secara rutin dan langsung serta bimbingan terhadap pasien dalam pelatihan memberikan pengalaman dan pengetahuan yang penting dalam hal pengawasan kualitas fisioterapi, pasien dan keluarga, yang bersifat individual pada masing-masing pasien (Fadnes et al., 2017: 29). Dalam memberikan pelayanan kesehatan ada kebutuhan yang lebih besar untuk mempertahankan kredibilitas dengan menyediakan pelayanan berkualitas tinggi. Kualitas dari pelayanan adalah hal yang utama bagi kepuasan dan loyalitas dari pasien (Upadhyai et al., 2019: 102). Peningkatan kualitas semakin penting dalam bidang perawatan kesehatan.

Pelayanan fisioterapi berupaya untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam perawatan dan kesadaran yang semakin tinggi akan pentingnya fisioterapi berbasis bukti. Pasien yang puas dengan pelayanan fisioterapi lebih cenderung bereaksi positif (Arovah, 2007: 2). Pentingnya kepuasan pasien tercermin dalam pengamatan bahwa pasien yang puas dan tidak puas berperilaku berbeda dalam hal perilaku yang berhubungan dengan kesehatan dan kesediaan untuk terus menggunakan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien dikaitkan dengan lamanya tinggal dalam menerima perawatan, komunikasi yang baik dengan penyedia layanan, pemeliharaan privasi selama perawatan,

kondusivitas situasi untuk mengajukan pertanyaan, dan ketersediaan layanan yang diperlukan (Alkuwaiti et al., 2018).

Pelayanan fisioterapi juga meliputi derajat kesempurnaan pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat Faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan fisioterapi antara lain pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, lama pengobatan, status asuransi, pengalaman bekerja fisioterapis, pelatihan fisioterapis dan gaji fisioterapis (Ghufroni, et al., 2017: 67).

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh karena itu pasien yang datang ke poli fisioterapi rata-rata memerlukan pelayanan yang dapat memuaskan. Hal ini disebabkan pasien rehabilitasi medik yang memerlukan penanganan fisioterapi rata-rata lanjut usia. Gangguan pada lansia berupa stroke, keseimbangn dan lain-lainnya. Ini menyebabkan emosi lansia sangat tinggi dan banyak terjadi gangguan keseimbangan postur tubuh pada lansia (Sulaiman & Anggriani, 2018).

Atas hasil ini, “*Physio Goal*” Yogyakarta diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pasien menjadi lebih baik. Fisioterapi adalah salah satu metode penyembuhan yang digunakan untuk mengembalikan peran atau tugas dari sesuatu organ badan atau tubuh manusia dengan memakai tenaga alam. Di dalam bidang ilmu fisioterapi, tenaga alam yang dipakai antara lain seperti tenaga listrik, pancaran sinar, air, dingin, *massage* dan latihan yang pemakaiannya disesuaikan dengan batasan toleransi bagi pasien, sehingga didapatkan dampak dari penyembuhan. Fisioterapi juga merupakan ragam jenis layanan kesehatan, diberikan kepada manusia untuk menjaga, mengembalikan, dan memelihara gerak serta fungsi anggota tubuh manusia di sepanjang kehidupannya, dapat melalui latihan gerakan, alat terapi tertentu (seperti fisik, elektroterapeutis, mekanis), pelatihan fungsi, serta komunikasi. Fisioterapis merupakan seseorang yang telah lulus melewati pendidikan formal fisioterapi, dan memiliki kewenangan secara tertulis untuk melakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan dasar keilmuan dan kompetensinya berdasarkan dengan peraturan undang-undang yang berlaku (Subroto, dkk., 2021: 12).

Kualitas layanan yang dapat diartikan sebagai upaya dari pemilik jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan dengan harapan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan. Kualitas layanan/kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi member. Setiap perusahaan harus melakukan pelayanan dengan baik dan terus meningkatkan kualitasnya secara konsisten agar setiap ekspektasi dan keinginan yang dimiliki konsumen dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan

merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang memengaruhi daya saing bisnis. Karyawan yang dengan segera bisa menyelesaikan masalah dapat meningkatkan kepuasan member (Martono, 2019: 27).

Kepuasan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas akan kinerja perusahaan, begitu juga sebaliknya jika pelayanan kurang baik, maka akan mengurangi kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Yuniana & Nasrulloh (2019: 41) berpendapat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, member akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, member akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, member amat puas atau senang. Member yang merasa puas akan kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang produk yang digunakan.

Seseorang akan merasa puas apabila hasil yang diterima berbanding lurus dengan harapan yang dimiliki, begitu juga sebaliknya seseorang merasa kurang puas apabila hasil dengan harapan tidak seimbang. Dengan demikian, baik tidaknya sebuah kualitas dari pelayanan terdapat pada kemampuan pemberi pelayanan atau penyedia jasa dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien secara baik dan konsisten. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Az-Zahroh (2017: 99) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai pelayanan, bahwa pelayanan yang sudah dipilih setidaknya telah memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang memiliki hubungan erat dengan baik buruknya kualitas pelayanan. Mengetahui kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi pelayanan jasa khususnya rumah sakit, pelanggan yang puas akan menggunakan kembali pelayanan tersebut dan juga memungkinkan untuk memberitahu bahkan mengajak orang lain. Kepuasan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan pelanggan, baik itu terlihat ataupun yang tersembunyi

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Secara keseluruhan, peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kelemahan terutama dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan sebaik mungkin, namun tidak terlepas dari keterbatasan yang ada. Keterbatasan selama penelitian yaitu:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil kuesioner, sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian kuesioner.
2. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran kuesioner kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban

yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

3. Peneliti tidak melakukan triangulasi pada penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta, dengan nilai  $r_{hitung} 0,843 > r_{tabel} 0,266$ , signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien korelasi bernilai positif, artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sumbangan variabel kualitas layanan fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 71,10%.

#### **B. Saran**

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. “*Physio Goal*” Yogyakarta harus mampu mempertahankan dimensi yang sudah baik dan meningkatkan dimensi yang kurang agar kepuasan pasien semakin tinggi.
2. “*Physio Goal*” Yogyakarta perlu mempertahankan kepuasan pasien, sehingga pasien yang sudah menjadi pasien dapat merekomendasi kepada pihak lain dan menarik pasien lebih banyak lagi dan menikmati jasa yang ditawarkan oleh “*Physio Goal*” Yogyakarta.
3. “*Physio Goal*” Yogyakarta perlu memperhatikan dan meningkatkan pasien yang loyal agar tetap menjadi pasien dan tidak melakukan peralihan tempat



lain. Hal tersebut dikarenakan pasien yang loyal adalah aset berharga bagi keberlangsungan usaha suatu perusahaan.

4. “*Physio Goal*” Yogyakarta perlu mempertahankan kepuasan pasien dengan cara pasienikan pasienikan perhatian lebih dan pasienikan edukasi tentang cedera kepada pasien.
5. Peneliti sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghivirwiati, G. A. (2021). Peran kepuasan pelanggan mempengaruhi niat membeli kembali (Studi Pada Produk My Popcorn). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(7), 419-424.
- Agustiansyah, A., & Mus, A. R. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola*, 8(1), 36-65.
- Al Fuad, M. A., Hartini, S., & Herdiyana, H. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cv. Cakrawala. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 4(2).
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian; suatu pendekatan praktik. (Edisi revisi)* Jakarta: Rineka Cipta.
- Arovah, N. I. (2007). Fisioterapi dan terapi latihan pada osteoarthritis. *Medikora*, (1).
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES. *Jurnal visioner & strategis*, 6(2).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Azwar, S. (2018). *Penyusunan skala psikologi. Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi*, 12(2), 99-111.
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank pengguna e-banking. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1-18.
- Berampu, S. S., & Purba, J. R. (2021). Mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien low back pain spondylosis lumbalis di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed. *JURNAL SOCIAL LIBRARY*, 1(3), 75-83.

- Bilgah, N. J., & Joesah, N. U. (2021). Analisis pengaruh pelayanan prima, kepuasan pelanggan, dengan budaya kerja pada PT Fastfood Indonesia Tbk KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2), 13-144.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen Nano Store. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 2020.
- Chou, S. F., Horng, J. S., Liu, C. H. S., & Lin, J. Y. (2020). Identifying the critical factors of customer behavior: An integration perspective of marketing strategy and components of attitudes. *Journal of retailing and consumer services*, 55, 102113.
- Fadnes, A., Dybesland, A. R., Hæstad, H. A., & Lund, I. (2017). Sharing physiotherapy knowledge about rare diseases—the strategy of National Neuromuscular Centre Norway. *European Journal of Physiotherapy*, 19(sup1), 29-30.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, S., & Setiyarini, T. (2021). Pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian bahan material bangunan UD. Jaya Abadi Di Sampang. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufroni, A., Adriani, R. B., & Tamtomo, D. (2017). Effects of patient and physiotherapist characteristics on perceived quality of physiotherapy care at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta. *Journal of health policy and management*, 2(1), 67-78.
- Guhl, D., Blankart, K. E., & Stargardt, T. (2019). Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health services management research*, 32(1), 36-48.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Indrasari, M. (2019). *Marketing and customer satisfaction*. Jakarta: Publishing.

- Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax*, 2(8), 346-362.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181.
- Kamaru, S. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *Journal of Tompotika: Social, Economics, and Education Science*, 2(04), 1-11.
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit X di Kota Malang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 1(1).
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 001-005.
- Laowo, E. S., Hilmy, M. R., & Maratis, J. (2021). Hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education*, 2(1).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Manurung, N. S. A. (2020). Manajemen proses fisioterapi pada satu rumah sakit swasta di Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Fisioterapi*, 20(2), 54-63.
- Martono, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna kolam renang Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates. *Medikora*, 18(1), 27-32.
- Martono, L. W., Yachsie, B. T. P. W. B., Setyawan, H., Arif, N., & Puri, L. W. (2022). User satisfaction on quality of services in hsc fitness center faculty of Sports Science Universitas Negeri Yogyakarta. *Medikora*, 21(2).
- Muslima, S. E., & Ernawati, S. (2020). The effect of product quality and service quality to consumer loyalty's Pena Karya Printing In Bima City. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, 5, 129-35.

- Patria, A., & Amatiria, G. (2018). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118-125.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanda, E., & Wati, T. (2018). Pengaruh electronic word of mouth, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Survey pada pelanggan Lazada di Wilayah Bandung Timur). *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 18(2), 86-91.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien: Studi di unit fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54-62.
- Sahir, S. H., Mardia, M., Mistriani, N., Sari, O. H., Dewi, I. K., Purba, B., ... & Murdana, I. M. (2021). *Dasar-dasar pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Sa'adah, K. (2023). Tingkat kepuasan ibu post partum di rumah sakit sebening kasih yang berhubungan dengan mutu pelayanan nifas. *Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 14(1), 21-27.
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., ... & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PloS one*, 11(10), e0164366.
- Sigar, K. J., Areros, W. A., & Sambul, S. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa service motor (Studi Kasus Pada Nusantara Surya Sakti). *Productivity*, 2(7), 551-555.
- Spillane, J. J. (2021). *Managing quality customer service: Pelayanan yang berkualitas*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh komunikasi efektif pada kepuasan pasien di instalasi fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4665-4676.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulaiman, A., & Anggriani, A. (2019). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2), 252-261.
- Tangapo, G. N., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. (2022). Analisis kualitas layanan PD Pasar Manado di Pasar Bersehati serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1320-1330.
- Tennakoon, T., & de Zoysa, P. (2014). Patient satisfaction with physiotherapy services in an Asian country: A report from Sri Lanka. *Hong Kong Physiotherapy Journal*, 32(2), 79-85.
- Tunggal, T. (2022). Tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik bidan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 70-75.
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127.
- Utami, N. R. B. (2019). Pengaruh kualitas layanan pasien rawat inap terhadap loyalitas di Rumah Sakit Sekar Kamulyan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(1).
- Wantara, P., & Tambrin, M. (2019). The Effect of price and product quality towards customer satisfaction and customer loyalty on madura batik. *International Tourism and Hospitality Journal*, 2(1), 1-9.
- Yasril, T., Dachriyanus, D., & Harmawati, H. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dimensi servqual dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694-705.
- Yuniana, R., & Nasrulloh, A. (2019). Tingkat kepuasan members terhadap strategi pemasaran di lembah fitness centre Universitas Gajah Mada. *MEDIKORA*, 18(1), 40-48.
- Yuwono, E., Hartati, C. S., & Winarko, R. (2019). Analisis kualitas pelayanan perawat untuk meningkatkan kepuasan klien di RSI Siti Hajar Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 112-125.
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in China? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender. *Foods*, 9(4), 460.

# LAMPIRAN

Lampiran. Kuesioner Penelitian

**1. Identitas Responden**

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Usia :.....Tahun

**2. Petunjuk Pengisian Kusioner:**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara pasienikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

**Keterangan: (\*\*) BUTIR NEGATIF**

**3. Pernyataan Kuesioner**

**Kualitas Pelayanan (X)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Para tim medis memberikan layanan sesuai janji				
2**	Para medis tidak dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pasien				
3	Para tim medis memberikan layanan, sehingga tidak ada komplain dari pasien				
4	Para medis menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien				
5**	Para medis tidak cepat dalam melayani pasien				
	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
6	Komunikasi yang diberikan para tim medis tepat, akurat, dan jelas				
7**	Para tim medis tidak merespon permintaan dengan cepat dan efisien				
8	Para tim medis selalu bersedia membantu pasien				
9**	Para medis tidak bersedia mengakomodasi permintaan dan kebutuhan khusus				



	<b>Keyakinan atau Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
<b>10**</b>	Pasien tidak bisa mempercayai para tim medis				
<b>11</b>	Pasien merasa aman sewaktu berinteraksi dengan para tim medis				
<b>12**</b>	Para tim medis tidak bersikap sopan dan ramah				
<b>13</b>	Tim para medis berpengetahuan luas				
	<b>Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>				
<b>14**</b>	Para medis tidak tulus dalam menangani masalah pasien				
<b>15</b>	Pelayanan kesehatan dimulai tepat pada waktunya				
<b>16</b>	Para medis memberikan perhatian khusus pada setiap pasien				
<b>17**</b>	Para medis tidak sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien				
<b>18</b>	Para medis memperhatikan kebutuhan pasien				
	<b>Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
<b>19</b>	Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta memiliki peralatan mutakhir/terbaru				
<b>20**</b>	Lingkungan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta tidak nyaman dan kurang bersih				
<b>21</b>	Karyawan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta berpenampilan rapi				
<b>22**</b>	Lahan parkir Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta sangat sempit				

### Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1**	Pelayanan yang diberikan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta tidak sesuai dengan keinginan pelanggan				
2	Pelayanan yang diberikan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta melebihi harapan pelanggan				
3	Pelayanan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta sesuai dengan ekspektasi pelanggan				
4**	Kinerja pelayanan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta yang diterima kurang memuaskan				
5	Kinerja pelayanan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta lebih baik dibandingkan dengan pelayanan lainnya				
6	Kinerja tim medis Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta sesuai dengan keahliannya				
7	Pegawai Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta memiliki pengetahuan luas yang dibutuhkan pelanggan				
8**	Pegawai Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta kurang cepat dalam memberikan pelayanan				
9	Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta memiliki tempat yang nyaman bagi pelanggan				
10**	Harga di Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan				
11	Harga di Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta lebih murah dibandingkan yang lainnya				
12	Harga di Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta terjangkau				
13	Pelayanan yang diberikan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta sesuai dengan permintaan pelanggan				
14**	Pegawai Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta tidak cepat dalam memberikan pelayanan.				
15	Tim medis di Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan				
16	Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta merupakan jasa yang berkualitas karena memiliki				

	jaminan kepada pelanggan				
<b>17**</b>	Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta kurang memberikan kemudahan kepada pelanggan				
<b>18</b>	Produk yang ditawarkan Fisioterapi " <i>Physio Goal</i> " Yogyakarta berkualitas				

Lampiran Data Penelitian

**DATA KUALITAS PELAYANAN**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Σ
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	54
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
6	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	49
7	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	50
8	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	54
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
13	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	68
15	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	63
16	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	53
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	49
18	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	64
19	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	60
20	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	64
22	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	51
23	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	52
24	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	47

25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	64
26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	46
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	55
28	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	51
29	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	48
30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	59
31	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	47
32	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	55
33	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	52
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	51
37	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	53
38	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	54
39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	50
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
41	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	47
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	64
43	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	66
45	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	68
46	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	52
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	50
48	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	66
49	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	55
50	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	72
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	62
52	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	52
53	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52
54	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	58

### KEPUASAN PASIEN

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Σ
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	39
3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	46
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	37
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	56
6	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	42
7	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	40
8	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	49
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	52
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	52
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	52
14	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	48
15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	48
16	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	41
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
18	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	50
19	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	46
20	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	48
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	46
23	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	42
24	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43
25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
26	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
27	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	43

28	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	41
29	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	43
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
31	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	42
33	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	48
34	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	45
35	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
36	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	43
37	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	44
38	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	43
39	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	43
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
41	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	39
42	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	51
43	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	50
44	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	50
45	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	53
46	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	40
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
48	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	51
49	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	49
50	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	58
51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
52	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	43
53	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	46
54	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	46

Lampiran Deskriptif Statistik

**Statistics**

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
N	Valid	54	54
	Missing	0	0
Mean		56,41	46,22
Median		54,00	46,00
Mode		64,00 <sup>a</sup>	43,00
Std. Deviation		7,79	5,42
Minimum		44,00	36,00
Maximum		72,00	58,00
Sum		3046,00	2496,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Kualitas Pelayanan (X)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44	3	5,6	5,6	5,6
	46	2	3,7	3,7	9,3
	47	3	5,6	5,6	14,8
	48	1	1,9	1,9	16,7
	49	2	3,7	3,7	20,4
	50	3	5,6	5,6	25,9
	51	3	5,6	5,6	31,5
	52	5	9,3	9,3	40,7
	53	2	3,7	3,7	44,4
	54	4	7,4	7,4	51,9
	55	3	5,6	5,6	57,4
	58	1	1,9	1,9	59,3
	59	1	1,9	1,9	61,1
	60	1	1,9	1,9	63,0
	62	1	1,9	1,9	64,8
	63	1	1,9	1,9	66,7
	64	7	13,0	13,0	79,6
	65	1	1,9	1,9	81,5
	66	7	13,0	13,0	94,4
	68	2	3,7	3,7	98,1
72	1	1,9	1,9	100,0	
Total		54	100,0	100,0	



**Kepuasan Pasien (Y)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36	3	5,6	5,6	5,6
	37	1	1,9	1,9	7,4
	39	2	3,7	3,7	11,1
	40	2	3,7	3,7	14,8
	41	2	3,7	3,7	18,5
	42	3	5,6	5,6	24,1
	43	8	14,8	14,8	38,9
	44	1	1,9	1,9	40,7
	45	2	3,7	3,7	44,4
	46	6	11,1	11,1	55,6
	48	5	9,3	9,3	64,8
	49	2	3,7	3,7	68,5
	50	3	5,6	5,6	74,1
	51	2	3,7	3,7	77,8
	52	4	7,4	7,4	85,2
	53	5	9,3	9,3	94,4
	54	1	1,9	1,9	96,3
	56	1	1,9	1,9	98,1
	58	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Lampiran Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.91657786
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.072
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.594
Asymp. Sig. (2-tailed)		.873
a. Test distribution is Normal.		

Lampiran Uji Linearitas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups	(Combined)	1261.771	20	63.089	7.044	.000
		Linearity	1106.493	1	1106.493	123.542	.000
		Deviation from Linearity	155.279	19	8.173	.912	.573
		Within Groups	295.562	33	8.956		
		Total	1557.333	53			

## Lampiran Uji Hipotesis

### Correlations

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	54	54
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	54	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X) <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.711	.705	2.94449

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1106.493	1	1106.493	127.623	.000 <sup>a</sup>
	Residual	450.841	52	8.670		
	Total	1557.333	53			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.131	2.957		4.441	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.587	.052	.843	11.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran. Tabel r

<b>Tabel r Product Moment</b>											
<b>Pada Sig.0,05 (Two Tail)</b>											
<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

## Lampiran Dokumentasi



Gedung Fisioterapi "Physio Goal" Yogyakarta



Peralatan Fisioterapi “*Physio Goal*” Yogyakarta





Ortho Pædic  
 Continuum in Orthopaedic Medicine  
 Residency Program, SEP '17, AL-28

CERTIFICATE OF ATTENDANCE  
 Residency Program, SEP '17, AL-28

CERTIFICATE OF ATTENDANCE  
 Residency Program, SEP '17, AL-28

**TIME TABLE**  
 December 2022

DAY	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY
08:00						
09:00	Dr. Yana (1.00)			Dr. Yana (1.00)		Dr. Yana (1.00)
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00				Dr. Deep (1.00)		
16:00						
17:00						
18:00						

Footnote: Mandiri 1370021621285  
 dr. Nurwahida Pusptasari