

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA MEDIKA UTAMA SEMARANG YANG DIMEDIASI OLEH KECERDASAN EMOSIONAL

Shinta Rachmawati¹

Aziz Fathoni SE.,MM² dan Maria M Minarsih SE.,MM³

Manajemen MSDM Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang, Jl.Banjarasari Barat No.1

Pedalangan semarang

Shintarachmawati.93@gmail.com

The success of the Semarang Primary Medical Clinic services management company can be indicated through patient satisfaction as a consumer for the services of the services it receives. To support patient satisfaction, emotional intelligence possessed by employees also plays a role in supporting the services provided as HR from the Semarang Primary Medical Clinic services company. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction BPJS Semarang Medika Utama Clinic mediated by employee emotional intelligence.

The theory used in this study is the theory of customer satisfaction, service quality theory and the theory of emotional intelligence. This research approach is a quantitative approach with descriptive analysis method. The pollution is 348 people with BPJS patients at the Main Medika Clinic Semarang. The sample of this study was 78 people, taken with simple random sampling technique, through questionnaires with 1-5 likert scale which was then analyzed by multiple linear regression analysis and mediation test.

This study shows that the quality of service partially and simultaneously influences the satisfaction of BPJS patients at the Medika Utama Clinic with the influence of the strongest dimension coming from the dimension of physical evidence of service. Emotional intelligence also affects patient satisfaction, which is shown by the number t count of 50.208 and t table of 1.99085, so this indicates an accepted hypothesis. In addition, emotional intelligence is only able to mediate the effect of responsiveness dimensions of service quality on BPJS patient satisfaction at the Pratama Medika Utama Semarang Clinic, which is indicated by the known bootstrapping error value 0.2901 higher than 0.2836 and significant at 0.0000. The conclusion is that emotional intelligence is only able to mediate the influence of the dimensions of responsiveness to patient satisfaction. The suggestion of this research should be in the framework of preparing the service provider company policy, it is necessary to consider the price and quality of the products produced from these services so that in the future the company can increase customer satisfaction which in turn can foster customer loyalty.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, emotional intelligence, BPJS patients.*

1.1 PENDAHULUAN

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014). Jenis klinik dibagi menjadi dua yaitu klinik utama dan klinik pratama, Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medic dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan. Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, Klinik Pratama harus mengubah paradigma pengelolaan Klinik Pratama ke arah sudut pandang Pelanggan.

Saat ini pelayanan Klinik Pratama bekerjasama dengan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan

¹ Sarjana Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang, 2018.

² Dosen Pembimbing Universitas Pandanaran Semarang, 2018.

³ Dosen Pembimbing Universitas Pandanaran Semarang, 2018.

program jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat dengan cara mengeluarkan kartu BPJS Kesehatan (BPJS, 2014). Saat ini penggunaan kartu BPJS Kesehatan tidak hanya dapat digunakan di tingkat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti Puskesmas atau rumah sakit pemerintah, namun kartu BPJS Kesehatan juga dapat digunakan di klinik maupun rumah sakit swasta. Melihat banyaknya jasa penyedia layanan medis tersebut, hal ini mendorong terjadinya persaingan usaha bagi penyedia jasa layanan medis.

Menurut *World Health Organization* (WHO), pelayanan kesehatan yang baik mampu memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya. Namun orientasi pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk menjamin kelangsungan usaha bagi penyedia jasa medis saat ini. Salah satu upaya yang harus dilakukan agar dapat menunjang kelangsungan usaha bagi penyedia jasa layanan medis adalah memenuhi semua harapan para pengguna layanan medis tersebut. Di mana hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien atas kualitas layanan yang diharapkannya, sehingga permasalahan yang ada di Klinik Pratama Medika Utama Semarang terpecahkan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam dunia bisnis medis karena kepuasan pelanggan ini mampu menarik kembali customer agar menggunakan jasa medis tersebut, dengan adanya kepuasan pelanggan juga mampu mencegah nilai negatif dari kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggannya yang selanjutnya dapat salah satu point strategi pemasaran. Kepuasan pelanggan ini juga merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dan persepsi seseorang yang telah mendapatkan kebutuhan dan permintaan yang diinginkan dari pekerjaan yang telah dilakukan (Dizgah *et al.*, 2012).

Kecerdasan emosional juga besar peranannya dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Komponen emosional merupakan atribut mendasar dalam membentuk kepuasan pelanggan (Cronin *et al.*, 2000), karena tanpa kecerdasan emosional yang memadai, pelanggan tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karyawan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan dan memahaminya sendiri lalu mengekspresikannya dalam bentuk pengaturan emosi (Goleman, 2007:512). Dijelaskan lebih lanjut bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, dipercaya akan lebih efektif dan memiliki tingkat *performance outcome* yang lebih tinggi dibanding dengan seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang relatif rendah, karena kecerdasan emosional menyumbang 80 persen dari faktor penentu kesuksesan, sedangkan sisanya adalah kecerdasan intelektual. Jika dihubungkan dengan pekerjaan, kecerdasan emosional karyawan merupakan aspek penting bagi keberhasilan organisasi dalam aplikasi kerja, dan menurut Kernbarch dan Schutte (2005), salah satu variabel organisasi selain kecerdasan emosional adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat terbentuk jika karyawan di setiap perusahaan berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan kebutuhan pelanggan (Djati dan Darmawan, 2005). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dijelaskan kecerdasan emosional karyawan juga mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan agar kepuasan pelanggan semakin lebih tinggi.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut tujuan dalam penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang, menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang dan menjelaskan pengaruh mediasi kecerdasan emosional antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang.

1.2 KERANGKA TEORI

1.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Rambat Lupiyoadi (2013: 228), adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi masyarakat, oleh karena itu perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Kepmen PAN dan RB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik terdapat 14

indikator yang *relevan*, *valid* dan *reliabel* yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian anggota yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan anggota dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab anggota pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan anggota pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki anggota dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari suatu pelayanan, yang selanjutnya diindikasikan melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas yang memberikan pelayanan, kemampuan petugas yang memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

1.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tiptono (2012: 152), dijelaskan bahwa kualitas adalah aspek penilaian terhadap sebuah produk atau jasa yang bisa mencakup beberapa faktor yang saling terkait. Selanjutnya Ia juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai espektasi pelanggan. (Tjiptno, 2012: 157). Ia juga menjelaskan mengenai dimensi yang dapat dijadikan alat ukur dari kualitas pelayanan, yang meliputi:

1. Realibilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa layanan memberikan layanan yang disajikan secara akurat.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna layanan (*confidence*).

4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa penyedia jasa layanan memahami masalah para pengguna jasa layanannya dan bertindak demi kepentingan pengguna jasa layanannya, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna jasanya, memiliki pemahaman atas kebutuhan pengguna jasa layanan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi penyedia jasa layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan, yang didimensikan melalui realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

1.2.3 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan *emosional* adalah serangkaian kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi permasalahan yang dilakukan melalui mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual (Hamzah B. Uno, 2006: 68). Dengan kecerdasan emosional seseorang akan mendapat dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang ditanamkan secara berangsur-angsur oleh evolusi. Emosi dapat menuntun individu untuk menghadapi saat-saat kritis dan tugas-tugas yang terlampau riskan. Bila hanya diserahkan pada otak, maka akan bahaya. Setiap emosi menawarkan pola persiapan tindakan tersendiri, masing-masing menuntun kita kearah yang telah terbukti berjalan baik ketika menangani tantangan yang datang berulang-ulang dalam hidup manusia (Goleman, 2007: 4). Ia juga menjelaskan dimensi-dimensi dari kecerdasan emosional sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri yakni kemampuan untuk mengenal dan memilah-milah perasaan, memahami hal yang sedang kita rasakan dan mengapa hal itu kita rasakan, dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut, serta pengaruh perilaku kita terhadap orang lain.

2. Pengaturan Diri

Pengaturan diri ialah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya satu gagasan, maupun pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi

Motivasi ialah menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Empati ialah merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

5. Keterampilan Sosial

Keterampilan Sosial ialah menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerja sama dan bekerja dalam team.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi permasalahan yang dilakukan melalui mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual,

yang didimensikan melalui kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

1.2.4 Kajian Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini dan selanjutnya dapat dijadikan bahan rujukan atau referensi pada penelitian ini. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1996), melakukan penelitian yang berujuan untuk meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tujuan perilaku seorang pengguna reparasi peralatan rumah tangga, pengguna jasa kartu kredit, pengguna asuransi, pengguna jasa sambungan telepon jarak jauh, serta pengguna ritel perbankan yang didimensikan melalui perkataan yang positif terkait layanan yang diterimanya, pemberian rekomendasi kepada seseorang, kesetiiaannya pada perusahaan tersebut, yang dilakukan dengan melalui survei kepada 2400 sampel penelitian menunjukkan hasil penelitian bahwa responden memiliki kesetiaan terhadap perusahaan yang ditunjukkan dengan cara kegiatannya yang merekomendasikan perusahaan tersebut kepada seseorang hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

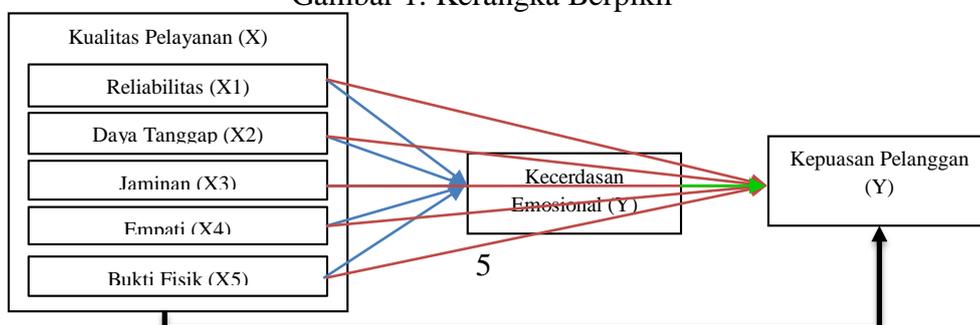
Ida Ayu Rat Widiari (2015) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan pada kecerdasan emosional di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 140 orang nasabah dengan metode *non probability sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan teknik Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan keadilan prosedural secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. Dalam penelitiannya ia menemukan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan nasabah, dimana ia menjelaskan untuk mendongkrak kecerdasan emosional seorang karyawan harus menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

1.2.5 Kerangka Berpikir

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan tujuan organisasi, yang dapat diprediksi dari kualitas pelayanan atas jasa yang diberikan oleh organisasi tersebut kepada para pengunjung, konsumen atau pelanggannya. Tujuan organisasi tercapai atas kerjasama yang dilakukan oleh anggota dalam melaksanakan manajemen, yang tidak lepas dari adanya bukti wujud, empati, keandalan, tingkat respon kebutuhan serta adanya kepastian atas jasa atau produk yang diberikan oleh suatu organisasi kepadanya. Begitupun dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Medika Utama Semarang terkait pelayanannya dalam bidang kesehatan kepada pasien BPJS maupun masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Klinik Pratama Medika Utama Semarang. Faktor lain yang mampu menunjang semakin tingginya kepuasan pelanggan adalah kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, karena kecerdasan emosional karyawan merupakan aspek penting bagi keberhasilan organisasi dalam aplikasi kerja.

Klinik Pratama Medika Utama Semarang akan dinilai memiliki kinerja baik pada fungsi pelayanan kesehatan apabila ditunjang oleh karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, sehingga karyawan tersebut akan mampu memberikan pelayanan terbaiknya sehingga pengguna jasa layanannya pemohon tersebut merasakan lebih puas atas pelayanan yang diberikannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, dibangun kerangka berpikir yang menjadi acuan penelitian ini seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1. Kerangka Berpikir



1.2.6 Sumber Data

Sumber data populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan Klinik Pratama Medika Utama Semarang, terutama pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang, yang dibatasi berdasarkan lamanya waktu melakukan penelitian, yaitu dari tanggal 23 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 24 Agustus 2018, yang secara keseluruhan berjumlah 348 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 78 orang.

1.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon perilaku pengunjung, konsumen atau pelanggan yang dilihat dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari suatu pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan dari adanya kualitas pelayanan yang mana hal ini sependapat dengan penjelasan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1996), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat dilakukan tidak hanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan saja, kecerdasan yang dimiliki oleh karyawan di Klinik Medika Utama Semarang juga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan ini akan dapat menimbulkan ikatan emosi yang selanjutnya mampu membawa hubungannya dengan perilaku dalam bekerja sehingga mendorong semakin positifnya kualitas kinerja layanan yang diberikan oleh karyawan tersebut di klinik Medika Utama tersebut, dengan demikian kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan di Klinik Medika Utama ini mampu memediasi pengaruhnya antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga sependapat dengan temuan Ida Ayu Rat Widiari (2015) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dimana hal tersebut dapat terjadi karena kecerdasan emosional seorang karyawan dapat menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan, sehingga hal ini mampu mendorong peningkatan kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut.

Teknik analisis kepuasan pelanggan yang melibatkan hubungan dimensi-dimensi kualitas layanan di Klinik Medika Utama Semarang agar dapat semakin efektif dapat dikontrol atau dimediasi oleh adanya kecerdasan emosional karyawan Klinik Medika Utama Semarang. Pengukuran kepuasan pelanggan ini kemudian dapat dibandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh para pelanggan atau pasien di Klinik Medika Utama Semarang tersebut, atas kualitas layanan jasa yang diterimanya. Untuk menjawab permasalahan yang ada sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, maka diperoleh hasil penelitian yang akan dibahas sebagai berikut.

1. Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan uji F, diketahui terdapat penerimaan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS yang memanfaatkan layanan jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang. Penerimaan hipotesis ini ditunjukkan pada nilai angka F hitung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 76,873 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05, berarti terletak pada daerah penerimaan hipotesis (H_1 diterima). Artinya hipotesis terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang signifikan dan diterima, sehingga dari hasil uji F ini diketahui bahwa model regresi dalam penelitian ini dikatakan fit atau layak. Sedangkan untuk mengetahui persentase pengaruh simultan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 83,1%.

Penjelasan tersebut didukung adanya temuan dari hasil analisis regresi linier sederhana atas pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat yang menunjukkan angka $\hat{Y} = 10,422 + 0,737 X$. Berdasarkan nilai persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan yang didimensikan melalui pelayanan ini memiliki nilai koefisien pengaruh sebesar 10,422, yang

berarti rata-rata kepuasan pasien jika tidak ada kualitas pelayanan di Klinik Medika Utama sebesar 10,422, sedangkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan diketahui 0,737 adalah positif cenderung bahwa semakin kuat pengaruh dari kualitas pelayanan maka akan cenderung semakin tinggi kepuasan pasiennya. Koefisien regresi sebesar 0,737 artinya kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,737 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X (kualitas pelayanan), serta kemampuan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakatnya sebesar 82,1%.

Penerimaan hipotesis tersebut dapat dijelaskan melalui adanya kondisi bilamana karyawan di Klinik Medika Utama memberikan layanan terbaiknya kepada para pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat dan begitu sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin turun.

Adanya kemudahan pelayanan di Klinik Medika Utama tersebut, maka akan berdampak pada perasaan pasien yang menjadi senang atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Klinik Medika Utama tersebut, sehingga pasien atau masyarakat pengunjung klinik tersebut akan puas dan terus berkesan atas segala pelayanan yang diberikannya. Berdasarkan penjelasan tersebut juga dapat diketahui, apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Kepuasan pasien atas jasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Klinik Medika Utama Semarang, selama ini menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan tujuan manajemen klinik ini, yang selanjutnya dapat meningkatkan citra Klinik Medika Utama yang positif di masyarakat. sehingga, untuk menciptakan citra yang positif maka akan lebih mudah meningkatkan atau mengembangkan Klinik tersebut.

Klinik Medika Utama dalam menciptakan kepuasan pasien, juga dapat melihat bukti wujud pelayanan, empati karyawan/perawat yang diberikan pelayanannya kepada para pengunjungnya, keandalan pelayanan, tingkat respon petugas serta adanya kepastian jasa yang diberikan oleh karyawan kepada para pengunjungnya. Dengan adanya penilaian kualitas pelayanan di Klinik Medika Utama Semarang ini terhadap para pengunjungnya, maka penilaian survei ini akan lebih obyektif, karena masyarakat, pasien sebagai konsumen sendirilah yang memberikan jawaban atas penilaian pelayanan-pelayanan tersebut, sehingga manajemen Klinik Medika Utama Semarang dapat melakukan perbaikan kinerjanya pada aspek pelayanan yang jika ada yang dipersepsikan rendah oleh masyarakat yang telah merasakan pelayanan tersebut.

Hasil temuan penelitian di atas juga sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1996 melakukan penelitian yang bertujuan untuk meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dirasakan seseorang akan mampu mempengaruhi kepuasannya, yang selanjutnya dampak dari kepuasan pelanggan tersebut akan mempengaruhi perilakunya yang positif terkait layanan yang diterimanya. Perilaku positif ini dapat dicontohkan melalui pemberian rekomendasi kepada seseorang agar sama-sama menggunakan layanan tersebut, masyarakat yang puas tersebut juga akan lebih cenderung memiliki persepsi positif dan setia pada klinik tersebut.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa agar dapat meningkatkan kepuasan pasien pengguna jasa layanan di Klinik Medika Utama, kegiatan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah:

- a. Meningkatkan bukti fisik pelayanan, bahwa pelayanan yang telah diberikan terbukti dengan baik. Hal ini perlu dilakukan pertama kali karena bukti fisik memiliki pengaruh terbesar (6,888) dalam menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.
- b. Memberikan layanan yang reliabel atau sesuai dengan kondisi kebutuhan saat ini. Hal ini perlu dilakukan untuk yang kedua kalinya karena reliabel memiliki pengaruh terbesar kedua (4,277) dalam menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.

- c. Meningkatkan empati karyawan yang memberikan pelayanan terhadap pasien maupun masyarakat pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang. Hal ini perlu dilakukan ketiga kali karena empati memiliki pengaruh terbesar ketiga (3,724) dalam menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.
- d. Meningkatkan daya tanggap karyawan, perawat, maupun sistem yang memberikan jasa layanan kesehatan terhadap kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan BPJS kesehatan di Klinik Medika Utama Semarang. Hal ini perlu dilakukan keempat kalinya karena daya tanggap karyawan, perawat maupun sistem yang memberikan jasa layanan BPJS kesehatan memiliki pengaruh terbesar keempat (3,139) dalam menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.
- e. Memberikan jaminan agar pasien maupun masyarakat senantiasa merasakan kenyamanan, kesenangan dan kepuasan dalam memanfaatkan jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang tersebut. Hal ini perlu dilakukan untuk yang terakhir kalinya karena adanya jaminan memiliki pengaruh terakhir (2,276) dalam menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Parasuraman *at al.* (1996), yang menyatakan semua dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, resliabilitas, responsiveness, assurance*) berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ini juga dapat dijelaskan melalui adanya pemberian layanan yang handal, akurat, membantu pengguna jasa, dengan cara memberikan jasa dengan cepat dalam pelayanan kesehatan, akan memberikan tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi kepada jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang tersebut.

Pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang juga akan merasa aman dan terjamin bila pelayanan dilakukan secara berkualitas. Pelayanan yang diberikan dengan penuh kepedulian dan perhatian secara spesial, sesuai dengan kebutuhan pengguna juga akan mampu meningkatkan kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.

Pemberian bukti wujud pelayanan yang mampu memberikan impresi yang positif kepada pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang, juga akan membuat pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang merasakan kepuasan tersendiri atas layanan yang diberikan oleh Klinik Medika Utama Semarang tersebut.

Berdasarkan hasil temuan penelitian juga dapat diketahui bahwa jenis kelamin, pekerjaan, usia dan pendidikan responden tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang. Hal ini dapat dijelaskan demikian karena jenis kelamin, pekerjaan, usia dan pendidikan yang dimiliki seseorang belum mampu memberikan respon yang berbeda dalam menanggapi kualitas layanan yang diberikan oleh jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang.

Berdasarkan hasil analisa di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hipotesis terdapat pengaruh kualitas pelayanan kepuasan pasien pengguna jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang diterima dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,737, dan besarnya kontribusi kualitas pelayanan dalam menerangkan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat diketahui sebesar 83,1%.

2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan uji t, diketahui terdapat penerimaan hipotesis yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS yang memanfaatkan layanan jasa layanan Klinik Medika Utama Semarang. Penerimaan hipotesis ini ditunjukkan pada nilai angka t hitung kecerdasan emosional terhadap kepuasan masyarakat sebesar 50,208 dan t table sebesar 1,99085 berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel, sehingga hal ini menunjukkan hipotesis diterima. Penerimaan hipotesis ini juga dapat dinilai dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau

0,05; berarti terletak pada daerah H_2 diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan pelanggan.

Penerimaan hipotesis tersebut juga didukung adanya temuan dari hasil analisis regresi linier sederhana atas pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan pasien yang menunjukkan angka $\hat{Y} = 6,674 + 1,757 M$. Berdasarkan nilai persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien pengaruh sebesar 6,674, yang berarti rata-rata kepuasan pasien jika tidak ada kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan di Klinik Medika Utama sebesar 6,674, sedangkan nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional diketahui 1,757 adalah positif cenderung bahwa semakin kuat pengaruh dari kecerdasan emosional maka akan cenderung semakin tinggi kepuasan pasiennya. Koefisien regresi sebesar 1,757 artinya kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1,757 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X (kecerdasan emosional), serta kemampuan kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kepuasan pasien di klinik Medika Utama Semarang sebesar 97%.

Penerimaan hipotesis tersebut dapat dijelaskan melalui adanya kondisi bilamana karyawan di Klinik Medika Utama menggunakan kecerdasan emosionalnya dalam bekerja, maka ia akan bekerja dengan baik sehingga kepuasan pasien akan semakin meningkat, dan begitu sebaliknya semakin minim penggunaan kecerdasan emosional karyawan di Klinik Medika Utama dalam bekerja maka kepuasan pasien juga akan semakin turun.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh pendapat Ida Ayu (2015) yang juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan pelanggan, dimana ia menjelaskan untuk mendongkrak kecerdasan emosional seorang karyawan harus menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

3. Pengaruh Reliabilitas terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional Karyawan.

Berdasarkan hasil uji sobel tes dan bootstrap yang digunakan untuk melihat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan pada dimensi reliabilitas dengan kepuasan pasien melalui kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan yang memberikan pelayanan kepada pasien di Klinik Medika Utama, yang merupakan hasil perkalian antara b (MX) dengan b (YM.X). Nilai koefisien sebesar 1,3532 dan signifikan pada 0,0000. Diketahui nilai error bootstrapping diketahui 0,2383 lebih rendah dari 0,2497 dan hasil bootstrapping tersebut menunjukkan bahwa koefisien pengaruh tidak langsungnya tetap signifikan pada 0,0000. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi reliabilitas dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa H_{13} ditolak.

Ketidakmampuan kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Medika Utama ini dapat disebabkan oleh adanya tuntutan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja bukan hanya mengontrol maupun mempergunakan kecerdasan emosional dalam bekerja tetapi karyawan juga harus bekerja dengan jasa yang dijanjikan, jadi manakala di klinik mendapatkan keluhan dari pelanggan, karyawan akan terlebih dahulu berkonsultasi dengan pihak manajemen maupun dokter yang praktek disana, sehingga tidak semata-mata mendahulukan kecerdasan emosionalnya untuk menyikapi segala permasalahan yang ada, tetapi permasalahan harus diselesaikan secara prosedural sesuai aturan di Klinik Medika Utama tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebutlah dapat dijelaskan alasan belum mampunya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam memediasi pengaruh dari reliabilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Medika Utama.

4. Pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional Karyawan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dengan menggunakan uji sobel test yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas kualitas layanan pada dimensi daya tanggap terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan dengan variabel mediasi kecerdasan emosional, dapat diketahui hasil pengujian sobel test dengan SPSS, dapat

diketahui pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan pada dimensi daya tanggap dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional yang merupakan hasil perkalian antara b (MX) dengan b (YM.X). Nilai koefisien sebesar 2,0987 dan signifikan pada 0,0000. Dari error bootstrapping diketahui 0,2901 lebih tinggi dari 0,2836 dan hasil bootstrapping menunjukkan bahwa koefisien pengaruh tidak langsungnya tetap signifikan pada 0,0000. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi daya tanggap dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa H_{14} diterima. Terdapat kemampuan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi daya tanggap dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional ini dapat dijelaskan oleh adanya tuntutan daya tanggap karyawan yang bekerja di Klinik Medika Utama ini akan membuat kondisi karyawan yang selalu siap sedia dalam membantu pasien di Klinik Medika Utama. Berdasarkan kondisi tersebut maka karyawan akan bekerja dengan kemampuannya semaksimal mungkin dan berusaha keras dengan cara menggunakan kecerdasan emosionalnya untuk bekerja. Dengan adanya dukungan kecerdasan emosional yang turut dipergunakan dalam memberikan daya tanggap ketika bekerja, maka pasien maupun pelanggan di Klinik Medika Utama ini akan semakin puas daripada biasanya. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang karyawan dalam menunjukkan daya tanggapnya terhadap keinginan pasien, maka pasien akan semakin puas.

5. Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional Karyawan.

Hasil uji sobel test yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas kualitas layanan pada dimensi Jaminan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan dengan variabel mediasi kecerdasan emosional, mampu menunjukkan pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan pada dimensi jaminan dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional yang merupakan hasil perkalian antara b (MX) dengan b (YM.X). hal tersebut dapat diamati pada nilai koefisien sebesar 2,5206 dan signifikan pada 0,0000. Berdasarkan nilai error bootstrapping diketahui 0,3157 lebih rendah dari 0,3533 dan hasil bootstrapping menunjukkan bahwa koefisien pengaruh tidak langsungnya tetap signifikan pada 0,0000. Hasil perhitungan tersebut dapat menunjukkan bahwa tidak terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi jaminan dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa H_{15} ditolak. Ketidakmampuan kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh dari dimensi jaminan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Medika Utama ini dapat dijelaskan dari adanya kondisi bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pelanggan hanya sedang-sedang saja, dimana hal ini ditunjukkan oleh adanya deskripsi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dimensi jaminan yang dipersepsikan responden sebagian besar berada dalam kategori yang sedang. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya angka indeks sebesar 54 yang berada di rentang 36,5 – 57,3. Berdasarkan adanya kemampuan yang sedang-sedang saja dalam menjawab semua pertanyaan pasien ini, maka hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja tidak mampu menambah kemampuan kognitifnya untuk menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh pasien kepada mereka. Dampak dari kondisi tersebut adalah pasien akan merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang dirasakannya, sehingga dengan demikian hal ini dapat menunjukkan bahwa kecerdasan emosional belum mampu memediasi pengaruh dari kualitas pelayanan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Medika Utama.

6. Pengaruh Empati terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional Karyawan.

Berdasarkan hasil uji sobel test yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas kualitas layanan pada dimensi empati terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan

pelanggan dengan variabel mediasi kecerdasan emosional, dapat diketahui pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan pada dimensi empati dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional yang merupakan hasil perkalian antara b (MX) dengan b (YM.X). Nilai koefisien sebesar 1,7321 dan signifikan pada 0,0000. Berdasarkan nilai error bootstrapping diketahui 0,2349 lebih rendah dari 0,2388 dan hasil bootstrapping menunjukkan bahwa koefisien pengaruh tidak langsungnya tetap signifikan pada 0,0000. Hasil analisa tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi empati dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa H_{16} ditolak. Ketidakmampuan kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan khususnya pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien BPJS ini dapat dijelaskan oleh adanya kondisi bahwasanya tuntutan terhadap diri karyawan ketika bekerja di Klinik Medika Utama ini tidak hanya memunculkan empatinya saja kepada para pasien di Klinik tersebut, tetapi karyawan juga dituntut profesional dan bersikap adil dalam bekerja, sehingga hal ini terkadang membuat karyawan mengalami stres kerja akibat banyaknya tuntutan kerja yang demikian. Dengan adanya kondisi tersebut, hal ini dapat mengakibatkan karyawan kurang berempati terhadap para pasien tersebut, sehingga hal ini mampu menyebabkan responden kecewa atas pelayanan di Klinik tersebut dan hal ini dapat berakibat rendahnya kepuasan pasien di Klinik tersebut. Berdasarkan hal inilah dapat dijelaskan ketidakmampuan kecerdasan emosional dalam memediasi pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Medika Utama.

7. Pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang yang Dimediasi oleh Kecerdasan Emosional Karyawan.

Berdasarkan uji sobel test yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas kualitas layanan pada dimensi Bukti Fisik terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan (Y) dengan variabel mediasi kecerdasan emosional, dapat diketahui pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional yang merupakan hasil perkalian antara b (MX) dengan b (YM.X). Berdasarkan hasil uji sobel ini diketahui nilai koefisiennya sebesar 2,0259 dan signifikan pada 0,0000. Sedangkan nilai error bootstrappingnya diketahui 0,1740 lebih rendah dari 0,1769 dan hasil bootstrapping menunjukkan bahwa koefisien pengaruh tidak langsungnya tetap signifikan pada 0,0000. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan tidak terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional, sehingga hipotesis ke tujuh belas ini ditolak.

Penolakan hipotesis ini atau tidak terjadi hubungan mediasi antara kualitas layanan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pelanggan melalui kecerdasan emosional ini dapat disebabkan oleh adanya, tuntutan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja bukan hanya mengontrol maupun mempergunakan kecerdasan emosional dalam bekerja memberikan pelayanan kepada para pasiennya tetapi karyawan juga mendapatkan tuntutan kinerja menguasai peralatan-peralatan yang modern, yang mana hal ini perlu mempergunakan kognitif masing-masing karyawan agar memiliki kemampuan tersebut. Dengan adanya tuntutan yang sedemikian banyaknya tersebut maka penggunaan kecerdasan emosional akan lebih dikesampingkan sehingga hal ini secara fisik akan memberikan bukti bahwa karyawan kurang profesional dalam bekerja, dimana hal ini secara tidak langsung akan berdampak pada penurunan kepuasan dari para pasien atas layanan jasa yang diberikan oleh karyawan di Klinik Medika Utama. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan belum mampu memediasi pengaruh dari reliabilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Medika Utama.

1.4 KESIMPULAN DAN SARAN

1.4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Medika Utama dengan pengaruh dimensi terkuat berasal dari dimensi bukti fisik pelayanan.
2. Kecerdasan emosional secara parsial juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang, yang ditunjukkan oleh angka t hitung sebesar 50,208 dan t table sebesar 1,99085 berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel, sehingga hal ini menunjukkan hipotesis diterima. Penerimaan hipotesis ini juga dapat dinilai dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05.
3. Kecerdasan emosional hanya mampu memediasi pengaruh dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Medika Utama Semarang, yang ditunjukkan oleh nilai error bootstrapping diketahui 0,2901 lebih tinggi dari 0,2836 dan signifikan pada 0,0000. Sedangkan pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan lainnya terhadap kepuasan pasien BPJS tidak mampu dimediasi oleh kecerdasan emosional.

1.4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan, saran yang dapat disampaikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sat Intelkam Polres Cilegon adalah:

1. Dalam rangka penelitian lanjutan yang serupa dari hasil penelitian sebelumnya, disarankan untuk mengamati variabel mediator lainnya seperti pengaruh harga atau citra perusahaan yang digunakan untuk memediasi antara variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan variabel independen (kepuasan pelanggan) dengan pemilihan sampel yang seharusnya hanya diambil oleh beberapa jenis perusahaan jasa dari perusahaan yang berbeda.
2. Sebaiknya dalam rangka penyusunan kebijakan perusahaan penyedia jasa, perlu dipertimbangkan harga dan kualitas produk yang dihasilkan dari jasa layanan tersebut agar di masa depan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya yang selanjutnya mampu menumbuhkan loyalitas pelanggan.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan para akademisi dapat melakukan penelitian yang serupa terkait survei kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel bebas lainnya seperti motivasi, kedisiplinan karyawan atau dukungan orang tua, teman atau lingkungan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan memperbaiki kelemahan dari penelitian sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Cronin, J.J. Jr., Brady, M.K., and Hult, G.T.M. 2000. Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Customer Behavioral Intentions in Service Environment. *Journal of Retailing*, 76(2): 193-218.
- Dizgah, Morad Rezaei., Mehrdad Goodarzvand Chegini, and Roghayeh Bisokhan. 2012. Relationship between Job Satisfaction and Employee Job Performance in Guilan Public Sector. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(2), pp : 1735-1741.
- Djati, S. P., dan Darmawan, D. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1): 48-59.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Goleman, D. 2007. *Social Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamzah B. Uno. 2006. *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ida Ayu Rat Widiari. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Keadilan Prosedural Karyawan Pada Kecerdasan emosional. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 9, 136 No. 2, Agustus 2015.
- Kepmen PAN dan RB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.
- Kernbach, S and Schutte, N.S. 2005. The Impact of Service Provider Emotional Intelligence on Customer Satisfaction. *The Journal of Services Marketing*, 19 (7) :438-444.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1996. *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. *Journal Of Marketing*. Vol. 60 (April 1996) 31-46.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.