

## Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang

**Chadisa Rizky Ananda**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
[chadisarizkyananda@gmail.com](mailto:chadisarizkyananda@gmail.com)

**Fauzi Arif Lubis**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
[fauziariflbs@uinsu.ac.id](mailto:fauziariflbs@uinsu.ac.id)

**Nuri Aslami**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
[nuriaslami@uinsu.ac.id](mailto:nuriaslami@uinsu.ac.id)

Jalan IAIN No.1 Sutomo Ujung Medan 20253

**Abstract :** *This research aims to determine the clarity of influence, responsiveness and empathy on the quality of service at the Rezki Sinaga Midwife Clinic. Meanwhile, the research method used is a quantitative method. The population in this study were clinic patients. The number of samples known using the Slovin Formula is 99 respondents. Data collection techniques use questionnaires, documentation studies and observations. Data analysis techniques were analyzed using statistical tools using SPSS. The research results show that the Reliability Variable has a positive and significant effect on Service Quality with a sig value of  $0.000 < 0.05$  and the  $t$ -count  $> t$ -table value, namely  $19.999 > 1.98525$ . The Responsiveness variable has a positive and significant effect on Service Quality with a sig value of  $0.004 < 0.05$  and the  $t$ -count  $> t$ -table value, namely  $2.922 > 1.98525$ . The Empathy variable has a positive and significant effect on Service Quality with a sig value of  $0.000 < 0.05$  and the  $t$ -count  $> t$ -table value, namely  $2.254 > 1.98525$ . The results simultaneously show that there is an influence of noise, responsiveness and empathy which together influence the quality of service, the calculated  $f$  value is  $261.939 > f$ -table  $2.70$  and the Sig value is  $0.000 < 0.05$ . It is recommended for future researchers to involve a larger sample, expand the scope of research, apart from the variables that have been studied, which can also influence service quality.*

**Keywords:** *Empathy, Service Quality, Reliability, Responsiveness.*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh keandalan, ketanggapan, dan empati terhadap kualitas pelayanan di klinik Bidan Rezki Sinaga. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini Pasien Klinik. Jumlah sampel yang diketahui dengan menggunakan Rumus Slovin sejumlah 99 Responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan, Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$ -hitung  $> t$ -tabel yaitu  $19,999 > 1,98525$ . Variabel Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan nilai sig  $0,004 < 0,05$  dan nilai  $t$ -hitung  $> t$ -tabel yaitu  $2,922 > 1,98525$ . Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$ -hitung  $> t$ -tabel yaitu  $2,254 > 1,98525$ . Hasil simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keandalan, ketanggapan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nilai  $f$  hitung  $261,939 > f$ -tabel  $2,70$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$ . Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih besar, Memperluas cakupan penelitian, selain variabel-variabel yang telah diteliti, yang juga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Empati, Kualitas Pelayanan, Keandalan, Ketanggapan

## **LATAR BELAKANG**

Pada era globalisasi dengan persaingan disetiap lini diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dengan didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Sumber daya manusia tanpa didukung dengan kesehatan fisik dan mental yang baik akan sulit berkompetisi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan upaya pencapaian tujuan pembangunan dalam meningkatkan kapasitas kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan Kesehatan.

Desa Tandam Hilir sebagai salah satu Desa di Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang saat ini masih sedikit adanya jasa pelayanan kesehatan terutama dalam Pelayanan kesehatan untuk Ibu hamil, Bayi baru lahir, persalinan, posyandu Balita. Berdasarkan Survei awal diketahui bahwa Klinik Bidan Rezki Sinaga mengalami penurunan kunjungan pasien. Banyak Timbul Keluhan seperti lambatnya pelayanan kesehatan di Klinik Bidan Rezki Sinaga hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas Klinik Bidan Rezki Sinaga.

Setelah melakukan observasi awal di klinik Bidan Rezki Sinaga terdapat berbagai masalah yang terjadi di Klinik Bidan contohnya kurangnya pengawasan terhadap karyawan medis, sehingga dapat terjadi kekeliruan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, karyawan medis klinik masih kurang pemahaman dalam menggunakan alat medis yang diperlukan untuk menangani kasus-kasus kompleks, kurangnya evaluasi terhadap kinerja karyawan medis dan memperbaiki kualitas layanan kesehatan, kurangnya karyawan medis sehingga waktu tunggu pasien menjadi lama dan harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, kurangnya pengalaman karyawan medis dalam berkomunikasi dengan pasien secara empatik, sehingga pasien merasa tidak nyaman dan tidak terlayani dengan baik, tidak terdapat sistem pengukuran kepuasan pasien yang efektif sehingga sulit untuk mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh pasien dan bagaimana meningkatkan layanan kesehatan yang disediakan.

**Data Jumlah Pasien Pada Klinik Bidan Rezki Sinaga, Am.Keb Desa Tandam Hilir  
Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Pasien Klinik</b>
2018	6.167
2019	5.839
2020	5.488
2021	5.263
2022	5.038

*Sumber : Klinik Bidan Rezki Sinaga 2023*

Berdasarkan diatas informasi yang diperoleh pada tahun 2018 jumlah pasien yang datang berobat pada Klinik Bidan Rezki Sinaga berjumlah 6.167 pasien. Pada tahun 2019 pasien yang datang berobat berkurang menjadi 5.839 pasien. Pada tahun 2020 pasien yang datang berobat pada Klinik Bidan Rezki Sinaga mengalami penurunan menjadi 5.488 pasien. Pada tahun 2021 pasien yang datang berobat pada Klinik Bidan Rezki Sinaga berjumlah 5.263 pasien. Selanjutnya pada tahun 2022 pasien yang datang berobat berjumlah 5.038 pasien. Hal ini seperti dijelaskan oleh Bidan Rezki Sinaga Am.Keb pada tanggal 1 Maret 2023 selaku Kepala Klinik, semakin hari saat ini jumlah pasien mengalami penurunan setiap tahunnya.

Dari permasalahan tersebut, klinik Bidan Rezki Sinaga perlu memperbaiki sistem manajemen kesehatan mereka untuk memastikan keandalan, ketanggapan, dan empati yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Klinik Bidan Rezki Sinaga memegang peran penting dalam memberikan layanan kesehatan dan pelayanan bagi masyarakat Hampan Perak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik Bidan Rezki Sinaga harus memenuhi harapan dan kebutuhan pasien agar dapat memberikan kepuasan dan membangun loyalitas pasien terhadap klinik tersebut. Keandalan, ketanggapan dan empati merupakan tiga faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bidan Rezki Sinaga.

Masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini ialah pengaruh keandalan, ketanggapan, dan empati terhadap kualitas pelayanan di klinik Bidan Rezki Sinaga, Penelitian ini juga akan mengukur bagaimana tingkat keandalan, ketanggapan, dan empati yang dimiliki oleh petugas klinik Bidan Rezki Sinaga dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2014) mendefinisikan kualitas layanan sebagai memenuhi tuntutan klien dan memenuhi harapan. Daryanto (2012) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan suatu produk, termasuk komoditas dan jasa untuk menyesuaikan dengan permintaan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai pemenuhan harapan pelanggan. Layanan nilai pembeli jasa ialah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok berdasarkan alasan material dengan menggunakan sistem, proses, dan teknik tertentu untuk memenuhi hak dan kepentingan orang lain. Kualitas layanan ialah setiap tindakan atau aktivitas tidak berwujud yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa mengalihkan kepemilikan. Konsumen akan mengingat layanan yang baik/buruk untuk membeli lagi. Layanan pelanggan pemilik bisnis dapat memengaruhi kesuksesan mereka.

Menurut Tjiptono (2011) menyebutkan lima dimensi utama kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Ketanggapan (*Resonsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Empathy*)

Menurut Kotler (2019) berikut ini beberapa indikator pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada kosumen :

- 1) Tersedia sarana dan prasarana

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- 2) Tersedia karyawan yang profesional.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

- 4) Memberikan jaminan.

Mencakup kebutuhan akan memberikan jaminan atau garansi atas pelayanan yang diberikan.

5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan.

Pentingnya karyawan atau pihak penyedia jasa memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk atau jasa yang ditawarkan.

6) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Pentingnya membangun kepercayaan antara karyawan atau pihak penyedia jasa dengan pelanggan

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Lupiyoadi (2010) mendefinisikan keandalan (*Reliability*) sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, akurasi, konsistensi, dan empati. Keandalan ialah menjaga komitmen (tepat waktu, konsisten, pelayanan cepat). Tjiptono (2014) mendefinisikan Keandalan (*Reliability*) sebagai penyediaan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Ini menunjukkan bahwa organisasi menawarkan layanannya sejak awal dan menjaga komitmennya, seperti pengiriman tepat waktu.

Menurut Tjiptono (2014) terdapat lima indikator dari keandalan (*Reliability*) :

- 1) Keakuratan, Kemampuan organisasi atau individu dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat waktu.
- 2) Kelengkapan, Kemampuan organisasi atau individu dalam memberikan pelayanan yang lengkap dan menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 3) Konsistensi, kemampuan organisasi atau individu dalam memberikan pelayanan yang sama dan konsisten setiap kali pelanggan menggunakan layanan.
- 4) Keprofesionalan, kemampuan organisasi atau individu dalam memberikan pelayanan secara profesional dan dengan standar yang tinggi.

Dalam Brigitha Lincincia Kaengke (2022), Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa “keandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan dengan andal dan akurat”. Memberikan layanan sesuai jadwal, menjaga komitmen, dan mengatasi masalah klien. Layanan akurat dan pekerja tepercaya membantu pelanggan merasa senang dengan perusahaan. Pelanggan menginginkan barang dan jasa yang dapat dipercaya dan bebas masalah.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Tjiptono (2014), Ketanggapan (*Responsiveness*) ingin melayani konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Kebahagiaan pelanggan meningkat jika organisasi menanggapi masalah. Lupiyoadi (2010) mendefinisikan Ketanggapan (*Responsiveness*) sebagai keinginan untuk mendukung konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan memberikan informasi yang jelas. Daya tanggap ialah pelayanan yang cepat. Seberapa besar keinginan perusahaan untuk membantu konsumen akan terlihat.

Menurut Tjiptono (2014) terdapat empat indikator ketanggapan (*Responsiveness*) :

- 1) Waktu Respon, waktu yang dibutuhkan oleh organisasi atau individu untuk merespon permintaan atau keluhan pelanggan.
- 2) Kemudahan Akses, Kemudahan akses yang diberikan oleh organisasi atau individu dalam menerima permintaan atau keluhan pelanggan, seperti melalui telepon, email, atau sosial media.
- 3) Kemampuan Penyelesaian Masalah, kemampuan organisasi atau individu dalam menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat.
- 4) Kualitas Komunikasi, kemampuan organisasi atau individu dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pelanggan.

“*Responsiveness* ialah kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, menanggapi permintaan mereka, menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan dengan cepat,” ungkap Kotler dan Keller (2009) dalam Brigitha Lincincia Kaengke (2022). "Pelanggan akan bersimpati dengan perusahaan jika karyawan responsif." Informasi pelanggan yang jelas dan layanan yang cepat dan tepat. Mengharapkan ketidaksenangan konsumen. Respons yang lambat dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen, frustrasi, dan kerugian. Bisnis harus berfokus pada klien. Dengan demikian, perusahaan dapat menyenangkan konsumen, membangun hubungan, dan berkembang dalam jangka panjang.

#### **4. Empati (*Empathy*)**

Menurut Arwani (2012), empati pelanggan ialah pemahaman, penerimaan, dan perasaan pekerja terhadap layanan. Empati tulus, sensitif, dan berdasarkan pengalaman orang lain. Lupiyoadi (2010) mendefinisikan empati sebagai kepedulian yang tulus atau dipersonalisasi dengan memahami kebutuhan klien di mana Perusahaan harus memahami konsumen, tuntutan mereka, dan memiliki waktu untuk operasi yang ramah pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014) terdapat lima indikator Empati (*Empathy*) :

- 1) Kemampuan mendengarkan, kemampuan organisasi atau individu dalam mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan.
- 2) Kemampuan berempati, kemampuan organisasi atau individu untuk merasakan emosi dan perasaan pelanggan serta memberikan perhatian dan dukungan yang sesuai.
- 3) Perhatian terhadap pelanggan, kehadiran organisasi atau individu yang memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dan menunjukkan bahwa mereka dihargai.
- 4) Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, kemampuan organisasi atau individu dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai.

Menurut Kotler dan Keller (2009) yang disebutkan dalam Brigitha Lincincia Kaengke (2022), “perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman”. Jika perusahaan memberikan empati yang baik, pelanggan akan setia pada penawarannya. Melalui empati perusahaan menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kebutuhan dan pengalaman pelanggan. Ini membantu menciptakan pengalaman yang lebih positif dan membangun hubungan yang lebih erat antara perusahaan dan pelanggan.

## **5. Kepuasan Konsumen**

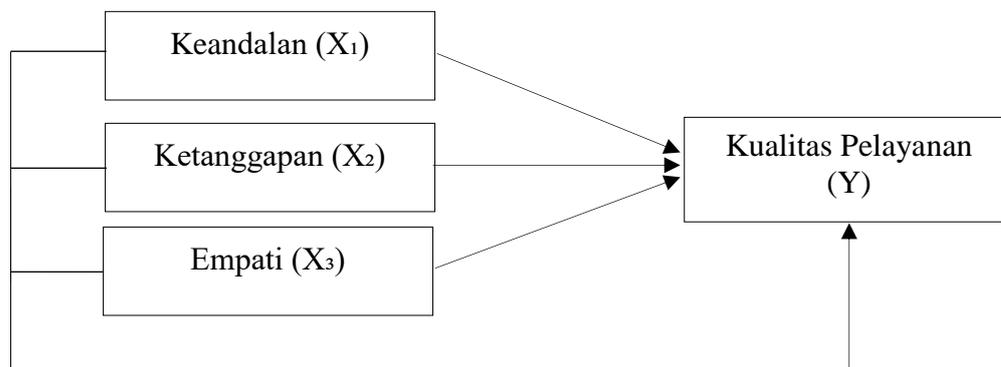
Kepuasan konsumen ialah sentimen seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan. Tjiptono (2014) Konsumen akan tidak bahagia, terlepas, dan kecewa dengan penyedia layanan jika layanannya gagal. Umar (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai “perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dan apa yang diharapkan”. Jika suatu produk atau layanan memberikan nilai, konsumen kemungkinan besar akan tetap tinggal. Kepuasan konsumen ialah bagaimana kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapan.

Setiap perusahaan harus menggunakan bahasa kesenangan pelanggan. Dimana kepuasan konsumen juga sangat mempengaruhi potensi yang diberikan dengan beberapa manfaat tertentu, seperti yang berdampak positif pada pelayanan dan kualitas produk akan menjadi sumber pendapatan di masa depan, apalagi jika konsumen tersebut dapat melakukan pembelian ulang. Kepuasan konsumen yang berarti bahwa jika konsumen senang dengan produk atau layanan yang mereka beli dan gunakan, mereka akan membelinya lagi.

Penelitian Terdahulu Nurfatimah Munthe, Mustafa Kamal Rokan, Nur Ahmadi Bi Rahmani. Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Loyalitas Melalui Bekam Kebahagiaan Pasien Sebagai Variabel Intervening Mitra Thibun Nabawi yang Sehat Selama Covid- 19 (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian peran manajer, kualitas layanan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebagian, peran manajer dan kepercayaan mempengaruhi. Penelitian Terdahulu Tonasih, Ucha, Indra Gunawan. Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama (2021) Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan rata-rata untuk aspek tangible, reliability, emphaty, responsiveness, dan assurance pelayanan kesehatan yang meliputi loket pendaftaran, pelayanan dokter umum, dan pelayanan perawat menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon.

### **Kerangka Teoritis**

Sugiyono (2017) mengatakan bahwa kerangka berpikir ialah model konseptual teori yang dihubungkan dengan beberapa topik kritis.



## **Hipotesis**

- 1)  $H_{01}$  : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan keandalan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang  
 $H_{a1}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan keandalan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang
- 2)  $H_{02}$  : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan ketanggapan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang  
 $H_{a2}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan ketanggapan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang
- 3)  $H_{03}$  : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan Empati terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang  
 $H_{a3}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Empati terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang
- 4)  $H_{04}$  : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan keandalan, ketanggapan, dan empati terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang  
 $H_{a4}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan keandalan, ketanggapan, dan empati terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rizki Sinaga Kabupaten Deli Serdang

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011), penelitian deskriptif ialah penelitian yang berusaha memberikan atau menjelaskan suatu keadaan atau peristiwa sekarang dengan memanfaatkan teknik-teknik ilmiah untuk memecahkan masalah-masalah yang sebenarnya.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Klinik Bidan Rezki Sinaga dan berlokasi di Desa Tandam Hilir simpang Kwalamadu Pasar Umum Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang.

### 3. Populasi dan Sampel

Seluruh pasien yang telah mendapatkan perawatan di Klinik Bidan Rezki Sinaga diikutsertakan dalam populasi penelitian ini. Klinik ini terletak di Desa Tandam Hilir simpang Kwalamadu Pasar Umum Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. Menurut informasi yang dikumpulkan, populasi pasien penelitian pada tahun 2022 berjumlah 5.038 orang.

Jumlah sampel diketahui dengan mengemukakan rumus Slovin :

Keterangan :

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

e = Tingkat Kesalahan (10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5.038}{1 + 5.038 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{5.038}{51,38} \quad n = 98,05$$

Jadi jumlah populasi sebesar 98,05 dibulatkan menjadi 99 Responden.

### 4. Teknik Analisis Data

Data penelitian yang terkumpul akan dianalisis secara statistik dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS untuk mengetahui apakah instrumen kuesioner yang digunakan praktis dan mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam menguji validitas instrumen pada penelitian ini memakai *corrected item-total correlation*. jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel, maka ada korelasi antara variabel x dan y. Hubungan yang salah antara x dan y ditunjukkan jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel.

## 2) Uji Reliabilitas

Metode cronbach alpha digunakan untuk menghitung ketergantungan ini. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa jika Cronbach alpha suatu variabel lebih dari 0,60 kita dapat dengan yakin menyebutnya dapat dipercaya. Instrumen penelitian yang terpercaya memiliki Cronbach alpha  $\geq 0.60$ .

## 3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas.

## 4) Uji Hipotesis

- a. Uji Determinasi
- b. Uji Parsial (uji T)
- c. Uji Simultan (Uji F)

## 5) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Untuk mengetahui pengaruh keandalan, ketanggapan, empati terhadap kualitas pelayanan dengan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga  
X<sub>1</sub> = Keandalan  
X<sub>2</sub> = Ketanggapan  
X<sub>3</sub> = Empati  
a = Konstanta  
b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi untuk X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>  
e = Variabel pengganggu/error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

##### Hasil Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	23,2
Perempuan	76	76,8
Umur		
15-20 tahun	22	22,2
21-30 tahun	28	28,3
31-40 tahun	42	42,4
>40 tahun	7	7,1
Status		
Belum menikah	31	31,3
Menikah	68	68,7
Pekerjaan		
Mahasiswa	15	15,2
PNS	9	9,1
Swasta	25	25,3
Wirausaha	20	20,2
Lainnya	30	30,3

*Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25*

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas karakteristik jenis kelamin ialah perempuan yaitu sebanyak 76 orang (76,8%). Berdasarkan karakteristik umur mayoritas ialah 31-40 tahun yaitu sebanyak 42 orang (42,4%). Berdasarkan karakteristik status mayoritas ialah menikah sebanyak 68 orang (68,7%) dan berdasarkan karakteristik pekerjaan mayoritas ialah lainnya sebanyak 30 orang (30,3%).

## 2. Uji Kualitas Data

### a) Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<b>Keandalan (X1)</b>			
1	0,636	0,197	Valid
2	0,615	0,197	Valid
3	0,617	0,197	Valid
4	0,747	0,197	Valid
5	0,604	0,197	Valid
6	0,438	0,197	Valid
7	0,617	0,197	Valid
8	0,747	0,197	Valid
9	0,887	0,197	Valid
10	0,600	0,197	Valid
11	0,663	0,197	Valid
12	0,435	0,197	Valid
<b>Ketanggapan (X2)</b>			
1	0,717	0,197	Valid
2	0,766	0,197	Valid
3	0,681	0,197	Valid
4	0,611	0,197	Valid
5	0,606	0,197	Valid
6	0,707	0,197	Valid
7	0,770	0,197	Valid
8	0,229	0,197	Valid
9	0,233	0,197	Valid
10	0,295	0,197	Valid
11	0,302	0,197	Valid
12	0,312	0,197	Valid
<b>Empati (X3)</b>			
1	0,602	0,197	Valid
2	0,656	0,197	Valid
3	0,502	0,197	Valid
4	0,601	0,197	Valid
5	0,520	0,197	Valid
6	0,531	0,197	Valid
7	0,643	0,197	Valid
8	0,585	0,197	Valid
9	0,360	0,197	Valid
10	0,435	0,197	Valid
11	0,246	0,197	Valid
12	0,585	0,197	Valid

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (Y)			
1	0,677	0,197	Valid
2	0,604	0,197	Valid
3	0,678	0,197	Valid
4	0,785	0,197	Valid
5	0,617	0,197	Valid
6	0,517	0,197	Valid
7	0,678	0,197	Valid
8	0,785	0,197	Valid
9	0,677	0,197	Valid
10	0,604	0,197	Valid
11	0,678	0,197	Valid
12	0,785	0,197	Valid
13	0,617	0,197	Valid
14	0,517	0,197	Valid
15	0,678	0,197	Valid
16	0,517	0,197	Valid
17	0,678	0,197	Valid
18	0,785	0,197	Valid

**b) Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	R Tabel	Keterangan
Keandalan (X1)	0,698	0,6	Reliabel
Ketanggapan (X2)	0,676	0,6	Reliabel
Empati (X3)	0,698	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,909	0,6	Reliabel

**c) Uji Asumsi Klasik**

**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64074644
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.082
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Tes Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel menunjukkan Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,084 pada tabel 4.3. Sig = 0,084 > 0,05. Karena hasil uji normalitas diatas ambang batas yang ditentukan yaitu 0,05 maka data berdistribusi normal.

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.787	.482		1.633	.106
	Keandalan	.006	.011	.059	.582	.562
	Ketanggapan	.003	.014	.019	.183	.855
	Empati	.003	.013	.019	.180	.849

a. Dependent Variable: Abs\_Res

uji Glejser untuk heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel ketergantungan (X1), variabel daya tanggap (X2), dan variabel empati (X3) semuanya memiliki nilai sig yang lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan dari temuan bahwa heteroskedastisitas tidak ada dalam penelitian ini.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Keandalan	.532	1.879
	Ketanggapan	.547	1.828
	Empati	.537	1.965

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

koefisien yang menunjukkan bahwa VIF (*variance inflation factor*) untuk variabel independen (keandalan, daya tanggap, dan empati) kurang dari 10, dan nilai tolerance lebih dari 0,1. Nilai VIF 1,897 < 10 pada variabel keandalan, 1,828 < 10 pada daya tanggap, dan 1,965 < 10 pada variabel empati semuanya mengarah ke arah tersebut. Untuk variabel keandalan nilai toleransi sebesar 0,532 > 0,10. untuk variabel ketanggapan sebesar 0,547 > 0,10 dan untuk variabel empati sebesar 0,537 > 0,10. Model regresi penelitian ini, oleh karena itu, tidak mengalami masalah multikolinearitas.

**d) Uji Hipotesa**

Dalam menentukan t tabel diperlukan menghitung derajat kebebasan yaitu dengan rumus :

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - k$$

Keterangan : n = banyaknya sampel objek

k = seluruh variabel bebas dan terikat

Pada penelitian ini ini terdapat jumlah sampel sebanyak 99 dan total keseluruhan variabel sebanyak 4, maka df yaitu  $99 - 4 = 95$ , dengan tingkat Sig 0,05. Oleh karena itu, df 95 dengan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh t tabel dengan nilai 1,98525.

**Hasil Uji T (Uji Secara Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coeffi cients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.808	4.016		1.446	.151
	Keandalan	1.760	.088	.924	19.999	.000
	Ketanggapan	.296	.101	.133	2.922	.004
	Empati	.143	.114	.073	2.254	.003
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

hasil pengujian dari uji t dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1) Uji hipotesis 1 pada variabel keandalan

Diperoleh nilai t hitung variabel (X1) Keandalan  $>$  t tabel yaitu  $19,999 > 1,98525$  dan nilai Sig variabel (X1) keandalan  $<$  0,05 maka  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Hal ini menunjukkan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y secara positif.

2) Uji hipotesis 2 pada variabel ketanggapan

Diperoleh nilai t hitung variabel (X2) ketanggapan  $>$  t tabel yaitu  $2,922 > 1,98525$  dan nilai Sig variabel (X2) ketanggapan  $<$  0,05 maka  $0,004 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y secara positif.

3) Uji hipotesa 3 pada variabel empati

Diperoleh nilai t hitung variabel (X3) empati  $>$  t tabel yaitu  $2,254 > 1,98525$  dan nilai Sig variabel (X3) empati  $<$  0,05 maka  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa

empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y secara positif.

Dalam menghitung F tabel, diperlukan menghitung derajat kebebasan dengan rumus, yaitu

$$df1 \text{ (pembilang)} = k - 1$$

$$df2 \text{ (penyebut)} = n - 1$$

Keterangan : n = banyaknya sampel objek

k = seluruh variabel bebas dan terikat

Terdapat 99 sampel dan 4 variabel dalam analisis ini, sehingga  $df1 = 4 - 1 = 3$  dan  $df2 = 99 - 4 = 95$  pada taraf signifikansi 5%, menghasilkan F tabel sebesar 2,70.

### Hasil Uji F (Uji secara Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4203.808	3	1401.269	261.939	.000 <sup>b</sup>
	Residual	508.212	95	5.350		
	Total	4712.020	98			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Empati, Ketanggapan, Keandalan						

Hasil uji F ditunjukkan pada table 4.8 hasil pengujian dari uji F yaitu nilai F hitung > F tabel yaitu  $261,939 > 2,70$  dan nilai Sig < 0,05 maka  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji F  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Hal ini berarti secara simultan keandalan (X1), ketanggapan (X2) dan empati (X3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel Y. ini terjadi dikarenakan semua variabel independent saling berkaitan dan memiliki hubungan, dimana apabila keseluruhan variabel independen digabung maka secara simultan akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

### Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 <sup>a</sup>	.892	.889	2.313
a. Predictors: (Constant), Empati, Ketanggapan, Keandalan				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,889 atau 88,9% Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi sebesar 88,9% antara X1 (keandalan), X2 (daya tanggap), dan X3 (empati), variabel independen, dan Y (kualitas pelayanan), variabel dependen. Namun, 11,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam analisis.

**e) Regresi Linear Berganda**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.808	4.016		1.446	.151
	Keandalan	1.760	.088	.924	19.999	.000
	Ketanggapan	.296	.101	.133	2.922	.004
	Empati	.143	.114	.073	2.254	.003

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 5,808 + 1,760 \text{ keandalan} + 0,296 \text{ ketanggapan} + 0,143 \text{ empati} + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda, maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu :

- a. Nilai konstanta sebesar 5,808 menunjukkan bahwa nilai variabel dependen Kualitas Pelayanan sebesar 5,808 jika semua variabel independen yang meliputi Keandalan (X1), Ketanggapan (X2), dan Empati (X3) memiliki nilai konstanta sebesar 0.
- b. Nilai koefisien keandalan (X1) sebesar 1,760 artinya setiap penambahan variabel keandalan sebesar 1%, apabila variabel lain dianggap konstan maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 1,760%.
- c. Nilai koefisien ketanggapan (X2) sebesar 0,296 artinya setiap penambahan variabel ketanggapan sebesar 1%, apabila variabel lain dianggap konstan maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,296%
- d. Nilai koefisien empati (X3) sebesar 0,143 artinya setiap penambahan variabel empati sebesar 1%, apabila variabel lain dianggap konstan maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,143%.

## **Pembahasan**

### **1) Pengaruh Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang**

Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $19,999 > 1,98525$  dan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima. Oleh karena itu, keandalan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara positif artinya jika keandalan terbukti ada maka akan mengakibatkan peningkatan pula terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 1,760 artinya setiap penambahan variabel keandalan sebesar 1 apabila variabel lain dianggap konstan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 1,760.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tara Rahmadani Purba pada tahun 2019 yang berjudul “Peranan Keandalan, ketanggapan dan empati terhadap kualitas pelayanan di PT.FIF Group Cabang Marelan”, yang menyatakan bahwa variabel Keandalan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yang ditunjukkan dengan hasil uji  $t$  hitung sebesar  $2,778 > t\text{-tabel } 1,67252$ .

### **2) Pengaruh Ketanggapan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang**

Variabel Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,922 > 1,98525$  dan nilai  $\text{sig } 0,004 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima. Oleh karena itu, ketanggapan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara positif artinya jika ketanggapan meningkat maka akan mengakibatkan peningkatan pula terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 0,296 artinya setiap penambahan variabel ketanggapan sebesar 1 apabila variabel lain dianggap konstan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,296.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tara Rahmadani Purba dengan judul Peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di PT.FIF Group Cabang Marelan menyatakan bahwa variabel ketanggapan secara parsial memiliki peranan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan terlihat dari hasil uji  $t$  hitung  $3,778 > t\text{-tabel}$ .

### **3) Pengaruh Empati terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang**

Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel yaitu  $2,254 > 1,98525$  dan nilai sig  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima. Oleh karena itu, empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara positif artinya jika empati meningkat maka akan mengakibatkan peningkatan pula terhadap kualitas pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan nilai  $0,143$  artinya setiap penambahan variabel empati sebesar  $1$  apabila variabel lain dianggap konstan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar  $0,143$ .

Temuan penelitian ini diperkuat dengan penelitian Fany “Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur” yang menemukan bahwa kebutuhan empati pasien terpenuhi. Karena tidak pernah ada pasien rawat inap yang mengadukan perawat yang merawat mereka dengan kesabaran, ketulusan, tidak bias, dan transparan.

### **4) Pengaruh Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang**

Pada penelitian ini, hasil pengujian secara simultan dengan uji  $f$  menunjukkan bahwa keandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang dengan perolehan  $f$ -hitung  $>$   $f$ -tabel yaitu  $261,939 > 2,70$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji simultan (uji  $f$ )  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti secara simultan keandalan, ketanggapan dan empati ini terjadi dikarenakan semua variabel independen saling berkaitan dan memiliki hubungan, dimana apabila keseluruhan variabel independen digabungkan maka secara simultan akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebagai variabel  $Y$ .

Pada penelitian ini, hasil dari pengujian determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square yaitu sebesar  $0,889$  atau  $88,9\%$ . Hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas yaitu keandalan, ketanggapan dan empati terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan sebesar  $88,9\%$ .

Temuan penelitian ini diperkuat dengan penelitian Riska Ariani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone” menemukan bahwa kehandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan dan signifikan (Riskariani, 2017).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai Pengaruh Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas di Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keandalan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. Hasil analisis data pada Variabel keandalan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terlihat dari hasil statistik menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  dan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $19,999 > 1,98525$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak artinya Keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di klinik Bidan Rezki Sinaga. Jika keandalan meningkat, kemungkinan besar akan terjadi peningkatan juga dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Rezki Sinaga.
2. Ketanggapan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. Hasil analisis data pada Variabel ketanggapan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terlihat dari hasil statistik menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,004 < 0,05$  dan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,922 > 1,98525$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Artinya ketanggapan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. jika ketanggapan meningkat kemungkinan besar akan terjadi peningkatan juga dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bidan Rezki Sinaga.
3. Empati memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. Hasil analisis data pada Variabel empati terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terlihat dari hasil statistic menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  dan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,254 > 1,98525$ . Maka disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak artinya empati memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga. jika tingkat empati meningkat, kemungkinan besar akan terjadi peningkatan juga dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bidan Rezki Sinaga.
4. Keandalan, ketanggapan dan empati memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinaga Hasil simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keandalan, ketanggapan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan nilai  $f$  hitung  $261,939 > f\text{-tabel } 2,70$  dan nilai  $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{o4}$  ditolak artinya keandalan,

ketanggapan dan empati memiliki pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Rezki Sinagajika ketiga variabel tersebut ditingkatkan, kemungkinan besar akan terjadi peningkatan secara signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut.

### **Saran**

Diharapkan bagi pihak Klinik Bidan Rezeki Sinaga untuk dapat memberikan pelayanan dengan respon yang cepat dan tepat setiap permasalahan yang dihadapi pasien. Klinik perlu memperhatikan waktu tunggu pasien dan memastikan adanya cukup karyawan medis sehingga pasien tidak harus menunggu terlalu lama. Selain itu, diperlukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan medis agar dapat memberikan pelayanan dengan empati dan membuat pasien merasa nyaman.

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan materi tentang Keandalan, Ketanggapan dan Empati terhadap Kualitas Pelayanan. Disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih besar, baik dari klinik Bidan Rezki Sinaga maupun Klinik lainnya. Memperluas cakupan penelitian, selain variabel-variabel yang telah diteliti, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel-variabel yang lain yang juga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Afni Amalia. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14, 356–363.
- Alwasih. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Boy Suzanto. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
- Brigitha Lincincia Kaengke, Tinneke M Tumbe, & Olivia Walangitan. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. 3(3).
- Fauzi Arif Lubis, & Ayyub Ramadhan. (2022). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Sneakers Room Medan. Penerbit: LPPM STKIP Persada Khatulistiwa Sintang. <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i3.2119>
- Gede I, Raharja Darma, Kusumadewi Sari, & Astiti Dewi Puri. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri. *Dental Journal* (Vol. 5).

- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/1679/1448>
- Lin Listyana Dewi, Nyoman Yulianthini, & Luh Wayan Sayang Telagawathi. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2).
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. In *Kebijakan dan Manajemen Publik (Vol. 1, Issue 1)*. <https://s.id/1Mfaj>
- Mustafa Kamal Rokan, Nur Ahmadi Bi Rahmani, & Nurfatimah Munthe. (2022). Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi Di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , 8(3). <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Novagita Tangdilambi. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan* , 5.
- Nurbaiti, Inda Fadhila Rahma, T., Wulandari, A., & Maha, N. (2021). Pengaruh E-Commerce Shopee pada Kualitas Layanan Shopee terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8600–8606.
- Nuri Aslami, & Nailul Muna. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Produk Dan Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telkom Akses Medan. *Transekonomika : Akuntansi, Bisnis, dan Keuangan*, 2(2). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Rahmat. (2018). Implementasi Keperawatan Islami Perawat Pelaksana Terhadap Pasien Safety di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 9(1), 8–17. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v9i1.57>
- Riskariani. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Libureng Kabupaten Bone.
- Sholeha Ludviyatus, Djaja Sutrisno, & Widodo Joko. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Tara Rahmadani. (2019). Peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Pt. Fif Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang.
- Tonasih, & Ucha Indra Gunawan. (2021) Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8 (1), 44-53
- Wahyudhi Sutrisno, & Rizki Ramadhan Mahesa. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus: PT. BANK MANDIRI DURI-PINGGIR RIAU). <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/20343/05.1%20bab%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Yusrizal, & Monica Aulia. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Syariah Binjai. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(5).