Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Tehadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung

Rizki Aulia Madany
Universitas Teknologi Digital
rizki10120381@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan_*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung, mengidentifikasi waktu tunggu pasien, mengidentifikasi kepuasan pelanggan, dan menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung. Subjek penelitian ini yaitu pasien di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung.*

Desain/Metode_*Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian spesifik, jelas dan rinci. Jenis data yang dipakai yaitu ata primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software Windows SPSS versi 26.*

Temuan_*menunjukkan bahwa (1) waktu tunggu pasien di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung berpengaruh sebesar 47,7% tehadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung (2) karakteristik waktu tunggu pasien dengan indicator objektif (actual waiting tme), subjektif/persepsi(estimasi lamanya menunggu), kognitif (evaluasi proses menunggu), dan afektif (respon terhadap proses menunggu) secara keseluruhan berkategori tinggi (3) karakteristik kepuasan pelanggan dengan indikator reponsisveness (ketanggapan), reliability (keandalan), empathy (empati), assurance (jaminan), dan tangibles (bukti langsung) secara keseluruhan berkategori tinggi (4) karakter waktu tunggu pasien berpengaruh secara simultan dan pasial terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung.*

Implikasi_*Petugas diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan akan pentingnya pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung seperti adanya peningkatan efisiensi proses, penggunaan teknologi untuk pendaftaran dan pemantauan antrian, serta peningatan koordinasi antar tim medis.*

Originalitas_*Jumlah sampel sebanyak 96 pasien diperoleh dari populasi sebanyak 2.419 pasien yang dating ke Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung pada bulan Desember 2023 – Februari 2024.*

Tipe Penelitian_*Studi Empiris*

Kata Kunci *: waktu tunggu, kepuasan pelanggan, pasien*

I. Pendahuluan

Penyedia layanan kesehatan di dunia menganggap kepuasan pasien sebagai perhatian utama dalam memberikan layanan pada pelayanan kesehatan. Tingkat kualitas layanan yang tinggi, dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menarik pelanggan baru, mengurangi biaya, dan akhirnya, meningkatkan keuntungan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat dan kualitas layanan yang diberikan di klinik gigi yang diteliti lebih rendah dari harapan pasien dan penerima layanan. Oleh karena itu, manajer

klinik ini harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan disemua dimensi, terutama daya tanggap dan empati, memprioritaskan layanan, mendekati harapan pasien (Dopekar, *et al*.2018) (Ida Ayu, Sagung , & I Nyoman, 2023). Tingkat kepuasan pelanggan yang tercantum adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan, keperawatan, pelayanan penunjang, waktu tunggu dan sarana prasarana yang diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan rawat jalan di klinik gigi, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter (Vita, 2021). Dalam penelitian Aulia Nurfadillah dan Sali Setiatin (2021), pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan yang diamati menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan Klinik X Kota Bandung selama >60 menit (68.0%) yaitu sebesar 70 menit masih dalam kategori lama. Tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran yang diberikan Klinik X Kota Bandung masih dalam kategori kurang puas 58,80%, dilihat dari penilaian pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan pendaftaran dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan pendaftaran yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

Mengenai waktu tunggu pasien di Klinik Gigi Casadienta, hal ini berlaku pula pada klinik gigi yang semakin banyak di daerah-daerah khususnya di Kota Bandung ini. Klinik gigi pada zaman sekarang kebanyakan mengutamakan estetika para gigi pasien nya. Dengan berkembangnya zaman, klinik gigi saat ini banyak sekali memberikan jasa pemasangan behel atau *ortho*, karena banyak anak muda di era generasi Z ini yang gigi nya memakai behel atau *ortho*. Behel atau *ortho* ini berfungsi untuk merapikan gigi, tetapi banyak anak muda juga melakukan pemasangan behel atau *ortho* ini hanya untuk bergaya dan mengikuti zaman saja. Tak hanya bisa memasang behel atau *ortho* saja di Klinik Gigi Casadienta juga bisa melakukan tindakan perawatan gigi lainnya seperti penambalan gigi, *veneer*, perawatan saluran akar (PSA), pencabutan gigi sisa akar, pemasangan *crown, brigride,* dan pencabutan gigi bungsu (*odontektomi*). Berdasarkan observasi awal oleh penulis pada Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung didapatkan bahwa ada beberapa pasien yang menunggu lama, kedatangan pasien tidak sesuai jam perjanjian, serta dokter yang datang terlambat yang mengakibatkan kerugian waktu untuk klinik. Hal tersebut dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan dan juga dapat mengakibatkan klinik tersebut kehilangan pasien. Berdasarkan survei maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh, menganalisis waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan, mengidentifikasi waktu tunggu dan mengidentifikasi kepuasan pelanggandi Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung berpengaruh atau tidak.

II. Kajian Teori

1. Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah bagian penting dari pengalaman pasien menggunakan rumah sakit, terutama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan, IGD, pelayanan farmasi, dan waktu tunggu operasi (Utarini & Dwiprahasto, 2022). Waktu tunggu pasien Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit. Dalam pelayanan di Klinik Gigi, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan pasien mulai dari tiba di klinik sampai dengan pasien masuk ke ruang tindakan. Waktu tunggu pasien dapat menimbulkan dampak negative maupun positif untuk Klinik Gigi. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik gigi mengelola komponen pelayanan yang sesuai dengan harapan dan situasi

pasien, pelayanan yang bermutu dan baik mencerminkan pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman.

Waktu tunggu terdiri dari 4 dimensi yaitu objektif (actual waiting time), subjektif/persepsi atau (estimasi lamanya menunggu), kognitif (evaluasi proses menunggu), afektif (respon terhadap proses menunggu).Keempat dimensi tersebut tampak bahwa hanya 1 dimensi yang bersifat objektif yaitu actual waiting time, sedang tiga dimensi lainnya bersifat subjektif yang tergantung persepsi masing-masing individu. Jones dan Hwang menyebutkan bahwa waktu selama menunggu merupakan dimensi objektif yang dinyatakan dalam satuan waktu tertentu (jam, menit, detik) namun proses selama menunggu merupakan pengalaman yang bersifat subjektif (Herjunianto, 2014).

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkannya denga apa yang diharapkannya, tambahnya pula bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. Kepuasan pasien dapat memengaruhi minat untuk kembali ke tempat yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha. Maka berdasarkan uraian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena harapan atau keinginan mereka terpenuhi saat menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan. Penilaian tersebut melibatkan pembandingan antara apa yang diharapkan dengan realitas pelayanan kesehatan yang diterima dalam konteks layanan kesehatan (Fardhoni, 2023).
Menurut Freddy Rangkuti dalam bukunya (2006), dimensi kualitas jasa, ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa, yaitu:

1. *Realiability* (keandalan)
2. *Responsivenes* (ketanggapan)
3. *Competence* (kemampuan)
4. *Access* (mudah diperoleh)
5. *Courtesy* (keramahan)
6. *Communication* (komunikasi)
7. *Credibility* (dapat dipercaya)
8. *Security* (keamanan)
9. *Understanding* (*knowing the customer*) (memahami pelanggan)
10. *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata)

Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan engan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

3. Klinik Gigi

Klinik gigi merupakan sarana layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat, penyelenggarannya dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta, sarana atau tempat yang dibangun untuk melakukan pelayanan perawatn kesehatan gigi pada seluruh masyarakat yang meliputi usaha-usaha pencegahan, pengobatan, pemulihan. Penilaian tentang fungsi klinik gigi dengan menilai yang benar terhadap arti fungsi gigi sebagai estetik, mengunyah, cara mencegahnya gigi rusak, dan cara mengatasinya yaitu dengan menggosok gigi dengan teratur dan control ke dokter gigi setiap 6 bulan (Putri , 2020). Klinik gigi adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan perawatan gigi dan mulut untuk masyarakat. Klinik ini memainkan peran penting dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut, serta meningkatkan kualitas hidup pasien melalui berbagai prosedur dan perawatan. Dari pemeriksaan rutin hingga prosedur kompleks, klinik gigi menawarkan layanan yang mencakup pencegahan, diagnosis, dan pengobatan masalah gigi dan mulut. Klinik gigi adalah tempat di mana pasien mendapatkan perawatan komprehensif untuk masalah gigi dan mulut. Dengan kombinasi perawatan pencegahan, kuratif, dan estetika, serta penggunaan teknologi canggih, klinik gigi berperan penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Manajemen

Secara etimologis, data manajemen berasal dari berbagai Bahasa, yang pertama yaitu dari Bahasa Prancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam Bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam Bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur. Adapun definisi manajemen secara etimologis dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur atau mengelola. Berikut ini juga disampaikan definisi manajemen menurut para ahli di antaranya sebagai berikut:

1. George. R Terry

   Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.

2. John F.Mee

   Manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal supaya tercapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal, baik bagi pimpinan maupun para pekerja, serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat (Roni, 2020).

Menurut Mita Juliawati (2015, p. 144) menyatakan bahwa: Manajemen waktu merupakan bagian dari proses manajemen yang tidak kalah pentingnya dengan manajemen yang lain, yang jika tidak dilakukan maka akan berpengaruh terhadap pelayanan kepada pasien. Beberapa kasus sering terjadi berkaitan dengan manajemen waktu adalah masalah disiplin waktu tenaga medis non medis, baik dokter, perawat, tenaga klinik penunjang lain seperti *radiographer*, laboran, admin, maupun pasien. Disiplin waktu antara lain keterlambatan dalam layanan praktik serta ketidakefisienan dalam penatalaksanaan *system* antrian pasien. Akibat dari terlambat adalah pasien harus menunggu dan hal ini akan berdampak luas yakni kekecewaan pasien, pasien tidak kembali ke klinik bahkan yang dapat merugikan adalah promosi negatif pasien tersebut yang akan berakibat terpengaruhnya pasien lain yang juga akan berobat.

5. Manajemen Rumah Sakit

WHO menyatakan bahwa "Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (*integral*) dari organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (*komprehensif*) kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanan kelarnya menjakau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan an untuk penelitian bio-piko-sosioekonomi-budaya". UU No.44 Tahun 2009; Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang, menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan awat darurat (dr. Febri & Prof. Dr. Stefanus, 2020).

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain spesifik, jelas, dan rinci. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiono P. , 2021). Proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Penelitian ini menggunakan gform sebagai alat bantu pengumpulan data. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Klinik Gigi di Casadienta Wastukencana Bandung pada bulan Desember 2023 sampai dengan Februari 2024 dengan jumlah pasien yang datang ke klinik yaitu sebanyak 2.419 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan sampel sebanyak 96 orang responden. Skala yang digunakan dalam penilitian ini yaitu skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi individua tau kelompok mengenai fenomena yang terjadi. Fenomena dalam penelitian ini berhubungan dengan variable penelitian. Dengan menggunakan skala likert, variable yang akan diteliti harus dijabarkan dalam bentuk indikator variabel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis data primer. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software Windows SPSS versi* 26.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam pengujian yang dilakukan di penelitian ini peneliti menggunakan bantuan *software Windows SPSS versi* 26 dengan diperoleh sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000

	Std. Deviation	5.39505931
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.036
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel berdistribusi normal. Dengan rincian nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > α = 0,05 maka data terdistribusi secara normal atau teratur.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t t	SSig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	IF
1	(Constant)	37.663	4.513		8.346	.000		
	Waktu Tunggu Pasien	1.320	.143	.691	9.260	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Dari tabel 4.9 diatas maka nilai VIF untuk semua variabel kurang dari 10.00 dan nilai *tolerance* mendekati 1 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikoliniearitas dalam model regresi ini.

3. Uji Autokorelasi

Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.691[a]	.477	.471	5.424	2.134
a. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu Pasien					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.10 diatas maka diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 2.134 lebih besar dari DU yaitu 1.625 dan kurang dari 4-DU yaitu 2.311, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji durbin watson diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat auto kolerasi.

4. Uji Regresi

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37.663	4.513		8.346	.000		
	Waktu Tunggu Pasien	1.320	.143	.691	9.260	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.11 diatas untuk menentukan persamaan regresi sederhana pengaruh Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Pelanggan dilakukan analisis koefisien regresi sebagai berikut:

Y = a + b X

Y = 37.663 + 1.320 X

Dimana:

X = Waktu Tunggu Pasien

Y = Kepuasan Pelanggan

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) a = 37.663 menunjukkan bahwa jika nilai X (tidak mengalami perubahan) maka nilai konstanta Y sebesar 37.663.

2) b1 = 1.320 menyatakan jika X bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 1.320.
3) Variabel X berpengaruh positif terhadap variavbel Y.
4) Temuan regresi linear sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan adanya pengaruh antar variabel.

5. Uji Korelasi

Tabel 5. Uji Korelasi

Correlations			
		Waktu Tunggu Pasien	Kepuasan Pelanggan
Waktu Tunggu Pasien	Pearson Correlation	1	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan adanya hubungan antar variabel waktu tunggu pasien dengan variabel kepuasan pelanggan. Selain itu, tabel diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,691 antara variabel waktu tunggu pasien dengan variabel kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat korelasi positif antara kedua variabel dengan tingkat hubungan sangat kuat.

6. Uji Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.691[a]	.477	.471	5.424	2.134
a. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu Pasien					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan pada tabel 4.13 diatas uji determinasi diperoleh koefisien determinasi (R *square*) sebesar 0.477 atau 0.477 x 100 = 47,7% yang memiliki pengertian bahwa pengaruh

variabel Waktu Tunggu Pasien (X) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 47,7% dan selebihnya 52,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

7. Uji-t

Tabel 7. Hasil Uji-t

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37.663	4.513		8.346	.000		
	Waktu Tunggu Pasien	1.320	.143	.691	9.260	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dalam pengujian hipotesis ini diperoleh nilai Waktu Tunggu Pasien (X) t_{hitung} sebesar 9.260. Selanjutnya menentukan t_{Tabel}. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha/2$ = 0,05 = 0.025 dengan derajat bebas N-k-1 yaitu 96 – 1 – 1 = 94, maka diperoleh t_{Tabel} 1.986. Karena t_{hitung} lebih besar daripada t_{Tabel} yaitu 9.260 > 1.986 dan nilai signifikansi (Sig.) 0.000 < 0,05, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi dapat menyimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 disetujui, yang menyiratkan bahwa variabel waktu tunggu pasien mempengaruhi kepuasan pelanggan.

8. Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2522.106	1	2522.106	85.738	.000[b]
	Residual	2765.133	94	29.416		
	Total	5287.240	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Waktu Tunggu Pasien						

Sumber: Olah Data SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dalam pengujian hipotesis ini diperoleh F_{hitung} sebesar 85.738 dan selanjutnya menentukan F_{tabel}. Tabel distribusi F dicari pada α =

0,05 dengan derajat bebas N – k yaitu 96 – 2 = 94, maka diperoleh F_{tabel} 3.94 (dapat dilihat di distribusi F_{tabel}). Maka dapat disimpulkan jika F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu 85.738 > 3.94 dan nilai signifikan 0.0000 < 0.05, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara mutlak antara variabel X (Waktu Tunggu Pasien) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat pengaruh positif signifikan antara Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung . pengujian secara parsial antara Variabel Waktu Tunggu Pasien (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel 4.14 *coefficient* yang menunjukkan nilai *absolute* t_{hitung} adalah 9.260 dengan mengambil tarif signifikan 5% maka nilai t_{tabel} 1.986 sehingga diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan (Sig.) 0.000 < 0.05, maka dapat diartikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Variabel Waktu Tunggu Pasien (X) berngaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengaruh variabel Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung secara simultan dari tabel 4.15 ANOVA output SPSS. Dari hadil perhitungan dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 85.738 sedangkan F_{tabel} sebesar 3.94 dan nilai signifikan 0.000 < alpha 0.05. Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 85.738 > 3.94 maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis satu (H1) diterima. Diterimanya hipotesis satu menunjukkan bahwa 95% terdapat pengaruh secara silmultan antara Variabel Waktu Tunggu Pasien (X) terhadap Kepuasan Palanggan (Y) di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung. Dapat disimpulkan bahwa Waktu Tunggu Pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Waktu Tunggu Pasien (X) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

V. Penutup

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang "Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Tehadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung", maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini mampu menerangkan 47,7% mengenai pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Karakteristik Waktu Tunggu Pasien dengan indikator objektif (*actual waiting time*), subjektif/persepsi (estimasi lamanya menunggu), kognitif (evaluasi proses menunggu), dan afektif (respon terhadap proses menunggu) secara keseluruhan berkategori tinggi.
3. Karakteristik Kepuasan Pelanggan dengan indikator *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti langsung) secara keseluruhan berkategori tinggi.
4. Variabel waktu tunggu pasien berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung.

Untuk meningkatkan akan pengetahuan pentingnya pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung terutama pada hal-hal sebagai berikut:

1. Petugas diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan akan pentingnya pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung sepertinya adanya peningkatan efisien proses, penggunaan teknologi untuk pendaftaran dan pemantauan antrian, serta peningkatan koordinasi antar tim medis.
2. Pihak klinik gigi secara rutin mengamati pelayanan agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat dapat menjadikan penelitian ini pengetahuan dan informasi tambahan untuk belajar tentang pentingnya pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pelanggan khususnya di Klinik Gigi Casadienta Wastukencana Bandung, dengan masih adanya pengaruh variabel lain, maka disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengaruh nilai variabel kepuasan pelanggan yang tidak dijelaskan oleh waktu tunggu pasien sebesar 52,3%.

Daftar Pustaka

Aulia , F., & Sali , S. (2021). PENGARUH WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN DI KLINIK X KOTA BANDUNG. *CERDIKA JURNAL ILMIAH INDONESIA*, 1138.

dr. Febri, E. S., & Prof. Dr. Stefanus, S. (2020). *MANAJEMEN RUMAH SAKIT.* Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Pesawat terhadap Kepuasan Pasien.* Pekalongan : Penerbit NEM.

Freddy , R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN - JP.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Herjunianto. (2014). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr.Ramelan. *Jurnal Aplikasi Manajemen* , 249.

Ida Ayu, D. K., Sagung , A. P., & I Nyoman, G. (2023). *Budaya Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pariwisata.* Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Mita , J. (2015). Pentingnya manajemen waktu untuk menunjang keberhasilan praktik dokter gigi . *Makassar Dental Journal* , 144.

Putri , N. N. (2020). Sistem Informasi Geografis Lokasi Klinik Gigi di Kota Medan dengan Menggunakan Algoritma Tabu Search (TS). *Journal of Information Sistem Research (JOSH)*, 168.

Roni, A. A. (2020). *Pengantar Manajemen.* Gresik: AE Publishing.

Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Afabeta.

Sugiono, P. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Utarini, A., & Dwiprahasto, I. (2022). *METODE PENELITIAN: PRINSIP DAN APLIKASI UNTUK MANAJEMEN RUMAH SAKIT.* Yogyakarta: UGM PRESS.

Vita, M. (2021). *KOMUNIKASI TERAPEUTIK DIALOGIS.* Surabaya: SCOPINDO MEDIA PUSTAKA. Retrieved from SCOPINDO.