

## Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Peraturan Sistem Cara Bayar Parkir *E-Money/Tapcash* Pada Pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Ridho Mahfud Sidiq<sup>1\*</sup>, Yuana Budi Retnoningrum<sup>2</sup>, Sela Selintia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Indonesia

Email : <sup>1\*</sup>[machfudsidiqidho@gmail.com](mailto:machfudsidiqidho@gmail.com), <sup>2</sup>[yuanaudi19@gmail.com](mailto:yuanaudi19@gmail.com), <sup>3</sup>[selaselintia344@gmail.com](mailto:selaselintia344@gmail.com)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui studi kepuasan pelanggan terhadap implementasi sistem pembayaran parkir berbasis E-Money/Tapcash di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier sederhana untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan (variabel X) dan sistem pembayaran digital (variabel Y). Data diperoleh melalui kuesioner dari 100 responden pelanggan rawat jalan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap sistem pembayaran digital dengan nilai R-square sebesar 67,3%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa studi kepuasan pelanggan berpotensi meningkatkan system pembayaran nontunai (digital payment), meskipun terdapat tantangan dalam adopsi teknologi di kalangan pengguna.

**Kata Kunci:** Studi Kepuasan Pelanggan, Sistem Bayar E-Money/Tapcash, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

**Abstract** - This study aims to examine customer satisfaction with the implementation of an E-Money/Tapcash-based parking payment system at RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. The research adopts a quantitative approach using a simple linear regression method to analyze the relationship between customer satisfaction (variable X) and the digital payment system (variable Y). Data were collected through questionnaires from 100 outpatient respondents. The analysis results indicate that customer satisfaction significantly influences the digital payment system, with an R-square value of 67.3%. This study concludes that customer satisfaction has the potential to enhance the adoption of cashless payment systems (digital payments), despite challenges in technology adoption among users.

**Keywords:** Customer Satisfaction Study, E-Money/Tapcash Payment System, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

### 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan definisi dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang berperan sentral dalam masyarakat. Rumah sakit memiliki fungsi multifungsi, mulai dari penyediaan layanan kesehatan komprehensif hingga upaya pencegahan penyakit. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mendefinisikan rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan penanganan darurat (Pangerapan, Palandeng, & Rattu, 2018).

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ditandai dengan bertambahnya jumlah rumah sakit. Meningkatnya kunjungan masyarakat ke rumah sakit memberikan manfaat signifikan dalam hal pelayanan kesehatan, tetapi juga memunculkan tantangan baru, seperti kebutuhan fasilitas pendukung, termasuk parkir. Data menunjukkan bahwa 80% rumah sakit rujukan di Indonesia menghadapi permasalahan kapasitas parkir yang tidak memadai (Kemenkes, 2023). Menurut Kotler (2012), layanan yang buruk dalam fasilitas pendukung seperti parkir dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Sebagai rumah sakit rujukan terbesar di wilayah Yogyakarta, Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito juga menghadapi permasalahan terkait efisiensi sistem parkirnya. Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama akibat sistem pembayaran parkir manual menjadi isu yang perlu segera diselesaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna (Kurniawan, Hilman, & Munawar, 2010).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya sistem pembayaran parkir yang efisien dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Misalnya, studi oleh Pohan (2015) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam sistem parkir dapat mengurangi waktu tunggu hingga 40%. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada wilayah perkotaan secara umum, tanpa memberikan

perhatian khusus pada rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, Riswandi (2020) menyoroti bahwa kendala utama dalam implementasi sistem pembayaran non-tunai adalah kurangnya pemahaman pengguna terhadap kebijakan baru. Meski demikian, studi ini tidak menggali lebih dalam dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan dalam literatur mengenai evaluasi sistem pembayaran non-tunai di rumah sakit, khususnya dalam konteks kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang berlokasi di l. Kesehatan Jl. Kesehatan Sendowo No.1, Sendowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman. RS Dr. Sardjito merupakan rujukan tertinggi untuk daerah DIY dan Jawa Tengah bagian Selatan. Rujukan yang diberikan adalah rujukan pelayanan medis, rujukan pengetahuan maupun ketrampilan medis dan non medis. Dengan didukung oleh tenaga medis yang berkualitas serta tersedianya peralatan yang canggih dengan penanganan medis yang selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, maka RS Dr. Sardjito akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan rujukan yang prima. RSUP Dr. Sardjito didirikan dengan SK MenKes RS no. 126/Ka/B.VII/74 tanggal 13 Juni 1974, yaitu sebagai RSU tipe B pendidikan pengelolaan oleh Dep.Kes. RI melalui Dir.Jen.Yan.Med. Tugas utamanya adalah melakukan pelayanan kesehatan masyarakat dan melaksanakan sistem rujukan bagi masyarakat DIY dan Jawa Tengah bagian Selatan, serta dimanfaatkan guna kepentingan pendidikan calon dokter dan dokter ahli oleh Fakultas Kedokteran (FK) UGM (Kemenkes, 2024).

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai studi kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap cara pembayaran parkir yang menggunakan sistem *E-Money*/Tapcash di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, hal ini di dasari karena adanya permasalahan terkait efisiensi sistem parkirnya. Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama akibat sistem pembayaran parkir manual menjadi isu yang perlu segera diselesaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Data menunjukkan bahwa 80% rumah sakit rujukan di Indonesia menghadapi permasalahan kapasitas parkir yang tidak memadai (Kemenkes, 2023). Menurut Kotler (2012), layanan yang buruk dalam fasilitas pendukung seperti parkir dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Peneliti melihat penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pentingnya sistem pembayaran parkir yang efisien dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Misalnya, studi oleh Pohan (2015) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam sistem parkir dapat mengurangi waktu tunggu hingga 40%. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada wilayah perkotaan secara umum, tanpa memberikan perhatian khusus pada rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, Riswandi (2020) menyoroti bahwa kendala utama dalam implementasi sistem pembayaran non-tunai adalah kurangnya pemahaman pengguna terhadap kebijakan baru. Meski demikian, studi ini tidak menggali lebih dalam dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan dalam literatur mengenai evaluasi sistem pembayaran non-tunai di rumah sakit, khususnya dalam konteks kepuasan pelanggan. Peneliti menarik Kesimpulan bahwa adanya hubungan antara efektivitas kepuasan pelanggan dengan cara pembayaran *E-Money*/tapcash di rumah sakit.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merespons kesenjangan tersebut dengan fokus pada evaluasi kepuasan pelanggan terhadap implementasi sistem pembayaran non-tunai di RSUP Dr. Sardjito. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi efektivitas studi kepuasan cara pembayaran parkir yang menggunakan sistem *E-Money*/Tapcash di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta diantaranya variabel X mengenai studi kepuasan pelanggan dan variabel Y mengenai system pembayaran *E-Money*/tap cash dimana apabila terjadi perubahan pada variabel X maka akan diikuti pula perubahan pada variabel Y secara tetap. Dari variabel- variabel tersebut, peneliti mencoba mengemukakan 2 hipotesis atau pernyataan sementara yang dapat diuji dalam upaya untuk mencapai tujuan dari penelitian ini. Dengan demikian peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

- a. H1 :Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap cara pembayaran parkir yang menggunakan sistem *E-Money*/Tapcash di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta 2024

- b. H2 : Kepuasan Pelanggan tidak memiliki pengaruh terhadap cara pembayaran parkir yang menggunakan sistem *E-Money*/Tapcash di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta 2024.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dan Lane (2016), adalah hasil evaluasi psikologis individu yang membandingkan harapan dengan kinerja produk atau layanan yang diterima. Tingkat kepuasan ini tidak tetap, melainkan bervariasi dari ketidakpuasan hingga sangat puas, tergantung pada kemampuan produk atau jasa memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Faktor pengalaman, interaksi, dan atribut produk berperan penting dalam menentukan kepuasan, sehingga pengukuran kepuasan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan layanan, memperbaiki kelemahan, dan mengembangkan strategi menjaga loyalitas pelanggan di pasar yang kompetitif.

Tjiptono dan Diana (2019) mengidentifikasi dua perspektif utama dalam memahami konsep kepuasan pelanggan. Pertama, Pendekatan outcome-oriented, kepuasan pelanggan dapat dipandang sebagai hasil akhir atau konsekuensi dari pengalaman konsumsi. Kedua, pendekatan process-oriented, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai proses yang dinamis yang melibatkan serangkaian interaksi antara konsumen dan penyedia produk atau jasa. Kedua perspektif ini memiliki implikasi yang berbeda bagi strategi pemasaran Perusahaan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010), untuk mencapai kepuasan pelanggan, langkah awal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi berbagai tipe pelanggan terlebih dahulu, antara lain pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Berdasarkan jenis pelanggan di atas, Almana (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat jenis utama, yaitu Satisfaction Absence (Tanpa Kepuasan), Weak Satisfaction (Kepuasan yang Lemah), Hidden Satisfaction (Kepuasan Tersembunyi), dan d.Premium Satisfaction (Kepuasan Premium).

Menurut Kotler Keller (2009), karakteristik kepuasan pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis.

### 2.2 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam pemasaran, kualitas pelayanan mencakup aspek fisik produk serta dimensi lain seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Konsep kualitas yang diharapkan dan kualitas yang dirasakan yang dikemukakan oleh Zethaml dan Bitner (1996) memiliki implikasi yang signifikan dalam manajemen layanan. Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam persaingan bisnis, dengan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi, hasil dari kualitas pelayanan unggul, berhubungan positif dengan loyalitas, pangsa pasar, dan profitabilitas jangka panjang

Menurut Kotler (2008), terdapat berbagai jenis kualitas layanan yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa dimensi, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)

### 2.3 *E-Money*/TapCash

Menurut Baits, *E-Money*, yang sering disebut sebagai uang elektronik, merupakan jenis mata uang yang diakui dan diterima dalam transaksi di masyarakat. Menurut Wiebke (2019), *E-Money* memiliki potensi besar untuk mengubah sistem pembayaran global.

Meskipun *E-Money* menawarkan sejumlah keuntungan yang signifikan, pengembangan dan penerapannya juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Beberapa tantangan tersebut mencakup masalah keamanan data yang krusial, kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang memadai, serta variasi dalam tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Tantangan-tantangan ini dapat menghambat adopsi *E-Money* secara luas dan mempengaruhi kepercayaan pengguna. Namun, meskipun ada tantangan tersebut, potensi pertumbuhan *E-Money* di masa depan tetap sangat menjanjikan.

*TapCash*, sebagai bentuk *E-Money*, telah menjadi bagian penting dari sistem pembayaran di Indonesia, digunakan dalam berbagai transaksi seperti transportasi umum, pusat perbelanjaan, dan merchant. Penggunaan *TapCash* mendukung inklusi keuangan dan efisiensi transaksi, sekaligus mendorong ekosistem digital yang lebih terintegrasi (Rozali & Maulana, 2023).

Beberapa tantangan utama yang perlu dicermati mencakup masalah keamanan data, yang menjadi perhatian utama dalam perlindungan informasi pribadi pengguna, perlindungan hak konsumen yang harus dijamin oleh penyedia layanan, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai untuk mendukung operasional *E-Money* di berbagai wilayah di Indonesia, terutama di daerah terpencil yang masih memiliki akses terbatas terhadap teknologi (Khaidir & Nasution, 2024).

Marc Hollanders menyatakan bahwa terdapat dua kategori jenis uang elektronik yang memiliki karakteristik masing-masing yaitu produk berbasis kartu dan produk yang berbasis jaringan (Usman, 2017).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUP Dr. Sardjito yang berlokasi di Jl. Kesehatan Jl. Kesehatan Sendowo No.1, Sendowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena peneliti melihat Masalah kemacetan dan ketidaklancaran lalu lintas di area parkir Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito telah menjadi permasalahan yang kompleks dan berkepanjangan. Antrian panjang kendaraan yang menunggu untuk melakukan pembayaran parkir tidak hanya mengganggu kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat menyebabkan kemacetan di sekitar area rumah sakit. Sehingga perlunya solusi inovatif yang tepat untuk mengatasi permasalahan ini.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mencoba memaparkan korelasi antara beberapa variabel dengan menguji dari teori yang telah digunakan sehingga sumber data yang akan diolah dalam penelitian ini adalah berupa angka yang dapat digunakan sebagai pembuktian dari hipotesis yang telah ditetapkan (Priyono, 2016). Selain itu, penelitian ini juga bersifat eksploratif, yang bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terstruktur kepada pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, penelitian ini berusaha untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang variabel penelitian dan membangun kerangka teoretis yang relevan. Dengan menggunakan pendekatan regresi linier sederhana penelitian ini mencoba melakukan pengumpulan sumber data dengan media kuisisioner dengan menghubungkan fenomena melalui rangkaian yang sistematis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian, seperti kuisisioner dan observasi dan data sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung dari lokasi penelitian misalnya jurnal dan dokumen.

Penelitian ini menggunakan sumber data populasi dari keseluruhan jumlah pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito selama tiga tahun terakhir. Populasi ini merupakan representasi dari seluruh objek yang menjadi fokus penelitian. *proportionate stratified random sampling* dan *purposive sampling*. Teknik pertama digunakan untuk memastikan representasi yang proporsional dari subkelompok populasi yang heterogen, sedangkan teknik kedua digunakan untuk memilih sampel berdasarkan kriteria spesifik, yaitu pelanggan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Adapun kriteria/karakteristik yang digunakan adalah Pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Populasi Pelanggan Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023 yaitu sebanyak rata-rata 50.000 orang / tahun.

Sampel dari penelitian ini adalah 100 sampel, Dimana hasil tersebut diperoleh menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$= \frac{50.000}{1 + (50.000 \times 0,1^2)} = 99,800 = 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas persenan sampel

Penelitian ini mencoba membuktikan pengaruh dari kepuasan pelanggan dan system cara bayar parkir *E-Money*, dengan demikian teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 dimana teknik ini mencoba untuk mengukur pengaruh dari variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel system cara bayar *E-Money/tapcash*. Melalui teknik regrasi sederhana peneliti dapat mengelola hasil data survei dari responden untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap variabel system cara bayar *E-Money/tapcash* pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Sehingga dari hasil proses analisis data tersebut peneliti dapat mengetahui berpengaruh tidaknya kepuasan pelanggan terhadap meningkatnya atau menurunnya system bayar menggunakan *E-Money/tapcash* maupun sebaliknya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner *Google form* untuk memperoleh data, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito selama tiga tahun terakhir dengan perolehan hasil sebaran 100 responden dimana terdiri dari 50 laki laki dan 50 perempuan. Perbedaan kategori jenis kelamin ini digunakan untuk menguji perbedaan persepsi kepuasan pelanggan terhadap sistem cara bayar *E-Money/tapcash* pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin. Setelah mendapatkan data dari hasil sebaran kuesioner maka dilakukan pengolahan data melalui aplikasi SPSS untuk dilakukan uji instrument sebagai berikut.

### 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen atau kuisoner dapat mengukur apa yang ingin di ukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung. Nilai r tabel dalam penelitian ini dihitung pada tingkat signifikan 5% dengan *degree of freedom* (df) = n-2 dengan n adalah jumlah sampel, sehingga diperoleh df = 100-2=98, sehingga diperoleh r tabel= 0,195.

**Tabel 1.** Tabel Validitas Variabel X dan Variabel Y

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keputusan
<b>Variabel X</b>			
P1	0.466	0.195	Valid
P2	0.430	0.195	Valid
P3	0.445	0.195	Valid
P4	0.597	0.195	Valid
P5	0.511	0.195	Valid
P6	0.643	0.195	Valid
P7	0.631	0.195	Valid
P8	0.642	0.195	Valid
P9	0.482	0.195	Valid
P10	0.494	0.195	Valid
P11	0.643	0.195	Valid



P12	0.535	0.195	Valid
P13	0.609	0.195	Valid
P14	0.465	0.195	Valid
P15	0.432	0.195	Valid
P16	0.496	0.195	Valid
<b>Variabel Y</b>			
P17	0.557	0.195	Valid
P18	0.472	0.195	Valid
P19	0.449	0.195	Valid
P20	0.376	0.195	Valid
P21	0.539	0.195	Valid
P22	0.356	0.195	Valid
P23	0.238	0.195	Valid
P24	0.573	0.195	Valid
P25	0.485	0.195	Valid
P26	0.465	0.195	Valid
P27	0.551	0.195	Valid
P28	0.594	0.195	Valid
P29	0.324	0.195	Valid
P30	0.449	0.195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Dari hasil pengolahan data, maka diperoleh pada tabel 1 diatas yaitu semua pertanyaan valid. Kemudian Uji Reliabilitas Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha*, yang mana jika nilainya lebih besar dari 0,7 maka pertanyaan reliabel. Setelah dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25, variabel studi kepuasan (X) memperoleh nilai  $0,833 > 0,70$  dan variabel *digital payment* memperoleh nilai  $0,745 > 0,70$ . Dengan melihat hasil uji reliabilitas tersebut maka variabel studi kepuasan dan *digital payment* keduanya menunjukkan nilai hasil *Alpha Cronbach's*  $> 0,70$  jadi kedua variabel x dan y dinyatakan reliabel (*sufficient reliability*).

### 4.3 Uji Prasyarat Regresi

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrument variabel studi pustaka (X) dan *digital payment* (Y), maka dilanjutkan untuk melakukan analisis regresi linier sederhana, analisis ini dilakukan untuk mengetahui persamaan dan hubungan antar masing – masing variabel, namun sebelum melakukan uji regresi sederhana, perlu melakukan uji prasyarat yaitu normalitas dan linieritas untuk mencapai kedua uji tersebut maka setiap hasil uji harus  $> 0,05$  supaya data bisa dipastikan berdistribusi normal dan linear. Setelah melakukan uji normalitas kolmogorov smirnov pada *software* aplikasi SPSS menunjukkan hasil uji dengan nilai *asympt.sig* (2-tailed)  $0,200 > 0,05$ , karena nilai uji  $> 0,05$  maka data yang digunakan dapat dipastikan berdistribusi normal. Kemudian dilakukan uji linieritas dan menunjukkan hasil uji dengan nilai *sig.*  $0,154 > 0,05$ . Karena hasil uji menunjukkan nilai *sig.*  $> 0,05$  maka antara variabel studi kepuasan (X) dan *digital payment* (Y) pada pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito memiliki hubungan yang linier.

#### 4.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Setelah melakukan uji prasyarat dengan hasil yang menunjukkan nilai  $> 0,05$ , maka dapat dilakukan uji analisis linier sederhana dengan maksud untuk dapat mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan (X) terhadap *digital payment* (Y), setelah melakukan uji regresi sederhana variabel kepuasan pelanggan (X) menunjukkan nilai sig. (2-tailed)  $0,00 < 0,05$  artinya hipotesis positif ( $H_1$ ) diterima yaitu studi kepuasan (X) memiliki pengaruh terhadap *digital payment* (Y) pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito. Dengan nilai persamaan regresi  $Y = 13,525 + 0,611X$  ( $Y = a + bX$ ), artinya nilai koefisien regresi variabel studi kepuasan (X) adalah 0,611 jika nilai dari variabel (X) tersebut mengalami 1 kenaikan, maka nilai dari variabel *digital payment* (Y) akan mengalami kenaikan 13,525, begitu juga dengan sebaliknya. Kemudian hasil uji regresi linier sederhana koefisien nilai R square menunjukkan 0,673 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan (X) berpengaruh sebesar 67,3%, sedangkan selebihnya yaitu 32,7% *digital payment* (Y) pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### 4.5 Pembahasan

Setelah melakukan semua proses pengujian dari prasyarat hingga uji regresi sederhana, telah menunjukkan bahwa studi kepuasan memiliki pengaruh *digital payment* (Y) pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito. Sehingga studi kepuasan dengan *digital payment* pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito memiliki hubungan yang kuat. Karena menguatnya hubungan tersebut maka jika studi kepuasan mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara aliran maupun kualitas diantara semua pelanggan akan meningkatkan *digital payment*, begitu juga dengan sebaliknya jika studi kepuasan mengalami penurunan maka *digital payment* dari seluruh pelanggan juga akan mengalami penurunan hal ini bisa terjadi karena antara studi kepuasan dengan *digital payment* RSUP Dr. Sardjito memiliki hubungan yang positif. Dengan demikian layanan yang buruk dalam fasilitas pendukung seperti parkir dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan, begitu juga sebaliknya agak berdampak positif jika layanannya baik (Kotler, 2016), karena jika beberapa indikator tersebut sudah terpenuhi dengan baik maka secara signifikan *digital payment* RSUP Dr. Sardjito juga akan meningkat sesuai dengan kepuasan masing – masing pelanggan di RSUP Dr. Sardjito.

### 5. KESIMPULAN

Setelah melakukan seluruh rangkaian penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa studi kepuasan memiliki pengaruh terhadap *digital payment* (Y) pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Dengan hasil analisis data regresi linier sederhana yang menunjukkan studi kepuasan berpengaruh sebesar 67,3% terhadap *digital payment* dan yang 32,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diukur atau diteliti pada proses penelitian ini. Kemudian persamaan regresi pada penelitian ini adalah  $Y = 13,525 + 0,611 X$ , lalu studi kepuasan memiliki korelasi yang kuat terhadap *digital payment* (Y) pada pelanggan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan bentuk hubungan yang positif.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti ucapkan terimakasih kepada seluruh Pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang telah berkenan menjadi sample dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Luthfi, "Prof Sardjito Memang Pahlawan".  
[http://krjogja.com/liputankhusus/sorotan/1622/page/tentang\\_kmi](http://krjogja.com/liputankhusus/sorotan/1622/page/tentang_kmi). Di akses pada 12 November 2024
- Dobler, Marc C., et al. (2021). E-Money: Prudential Supervision, Oversight, and User Protection. IMF Departmental Papers.
- Fajri, A., Izzati, A. K., & Munandar, A. (2021). Pengukuran Pengungkapan Sustainability Reporting Himpunan Bank Negara (Himbara). Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 04(01), 27–39.
- Jones, C. W. (2020). Digital Payments and the Future of Finance. Cambridge University Press.
- Kemenkes. (2024). Sejarah RSUP Dr. Sardjito. Retrieved from Kemeskes RS Sardjito:



<https://sardjito.co.id/profil/sejarah/>

- Khaidir, L., & Nasution, M. I. (2024). ANALISIS KEAMANAN DATA TERHADAP PENGGUNAAN E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DIGITAL UNTUK MENCEGAH PENIPUAN ONLINE. *Jurnal Sains Student Research*, 108-116.
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15). Pearson Education.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management* (7th ed.). Prentice Hall.
- KURNIAWAN, Hilman, M., & Munawar, A. (2010). *Kajian parkir di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Oliver, RL (2010). *Kepuasan: Perspektif Perilaku Konsumen* (edisi ke-2). ME Sharpe.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E., & Rattu, A. J. (2018). HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO. *Jurnal KEDOKTERAN KLINIK (JKK)*, Volume 2 No 1, 9-18.
- Rozali, A., & Maulana, A. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 187-199.
- RSUP Dr. Sardjito, "Sejarah". <http://sardjitohospital.co.id/profil/sejarah/>. Diakses pada 12 November 2024
- Stevens, R. W. (2019). *The Economics of E-Money*. Oxford University Press.
- Usman, R. (2017). KARAKTERISTIK UANG ELEKTRONIK DALAM SISTEM PEMBAYARAN. *Yuridika*, Volume 32 No. 1, 134-166.
- World Bank. (2018). *Digital Finance for All: Policies and Enablers for Financial Inclusion*. World Bank Publications.
- Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2018). *Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-7). McGraw-Hill Education.
- ,