

**PENGARUH *E-COMMERCE CARING* DAN *E-COMMERCE SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PASIEN RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA
DI SURABAYA BARAT**

Mochamad Zulfikar^{1*}

Email: mzulfikar2410033@stikeshangtuah-sby.ac.id
Fakultas Keperawatan, Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

Ayu Citra Mayasari²

Email: ayucitramayasari@stikeshangtuah-sby.ac.id
Fakultas Keperawatan, Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

Yoga Kertapati³

Email: yogakertapati@stikeshangtuah-sby.ac.id
Fakultas Keperawatan, Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

Dhian Satya Rachmawati⁴

Email: dhiasatyarachmawati@stikeshangtuah-sby.ac.id
Fakultas Keperawatan, Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

Dwi Ernawati⁵

Email: dwiernawati@stikeshangtuah-sby.ac.id
Fakultas Keperawatan, Program Studi Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-commerce caring* dan *e-commerce service quality* terhadap *e-satisfaction* pada pasien RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Jenis penelitian ini adalah eksploratif dan pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Dan populasi sejumlah 37 dan sampel juga 37 pasien dan menggunakan teknik pengambilan sampel secara sampel jenuh dan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar ke pasien RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Dan analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa *E_Caring* dan *E_Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E_Satisfaction* pada perawat di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk *E_Caring* dan *E_Service Quality* signifikan pada tingkat $\alpha = 0,05$. *E_Service Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *E_Satisfaction* dibandingkan dengan *E_Caring* pada perawat RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk *E_Service Quality* lebih besar daripada koefisien regresi untuk *E_Caring*. *E_Caring* dan *E_Service Quality* memiliki hubungan yang kuat dengan *E_Satisfaction*: Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara *E_Caring* dan *E_Satisfaction*, serta antara *E_Service Quality* dan *E_Satisfaction*, sangat kuat pada perawat RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Model

regresi linier berganda yang dibentuk memiliki kemampuan yang baik untuk memprediksi E_Satisfaction: Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi linier berganda yang dibentuk memiliki nilai R-squared yang relatif tinggi. Dalam keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E_Caring dan E_Service Quality merupakan faktor yang signifikan dalam memprediksi E_Satisfaction. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien pada RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya.

Kata Kunci: E-Caring; E-Service Quality; E-Satisfaction.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of e-commerce caring and e-commerce service quality on e-satisfaction in patients at Bhakti Dharma Husada Hospital, Surabaya. This type of research is explorative and the approach of this research is quantitative. And the population is 37 and the sample is also 37 patients and using a sampling technique using saturated samples and data collection methods using questionnaires distributed to patients at Bhakti Dharma Husada Hospital, Surabaya. And data analysis using Multiple Linear Regression. The results of the study found that E_Caring and E_Service Quality have a significant effect on E_Satisfaction in nurses at Bhakti Darma Husada Hospital, Surabaya. The results of the analysis show that the regression coefficient for E_Caring and E_Service Quality is significant at the $\alpha = 0.05$ level. E_Service Quality has a greater influence on E_Satisfaction compared to E_Caring on nurses at Bhakti Darma Husada Hospital, Surabaya. The results of the analysis show that the regression coefficient for E_Service Quality is greater than the regression coefficient for E_Caring. E_Caring and E_Service Quality have a strong relationship with E_Satisfaction: The results of the analysis show that the correlation coefficient between E_Caring and E_Satisfaction, as well as between E_Service Quality and E_Satisfaction, is very strong in nurses at Bhakti Darma Husada Hospital, Surabaya. The multiple linear regression model formed has a good ability to predict E_Satisfaction: The results of the analysis show that the multiple linear regression model formed has a relatively high R-squared value. Overall, the results of this study indicate that E_Caring and E_Service Quality are significant factors in predicting E_Satisfaction. Therefore, companies can increase customer satisfaction by improving service quality and increasing the ability to meet patient needs at RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya.

Keywords: E-Caring; E-Service Quality; E-Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu sarana prasarana pelayanan instansi kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, unit rawat jalan, unit rawat inap maupun unit gawat darurat yang dikelola oleh pemerintah dan swasta. Penyelenggaraan rekam medis menjadi salah satu bagian dari proses pelayanan kesehatan untuk memenuhi tertib administrasi/ manajemen dalam upaya peningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Hosanna et al., 2025). Hal ini memerlukan proses pencatatan dan pengolahan data secara lengkap dan akurat untuk menghasilkan informasi yang akurat dan berkesinambungan. Pada setiap rumah sakit memiliki unit gawat darurat, unit rawat inap, dan unit rawat jalan yang saling terintegrasi untuk mempermudah pelayanan dan memfasilitasi perawatan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada merupakan rumah sakit dengan nomor izin P2T/4/03.23/01/V/2019 yang berlokasi di Jl. Raya Kendung No.115-117, Surabaya Barat. Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada ini juga sudah terakreditasi Paripurna oleh KARS (Komite Akreditasi

Rumah Sakit) berdasarkan nomor surat KARS-SERT/653/III/2017. Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada (RSUD BDH) ini sendiri pertama kali diresmikan pada tanggal 26 Agustus 2010 dengan menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kota Surabaya.

Perilaku caring merupakan suatu kunci dari sebuah kesuksesan bagi seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya. Caring merupakan kemampuan perawat dalam merasakan apa yang dirasakan pasien terhadap semua kejadian yang berhubungan dengan pasien, mampu menganalisa dan menginterpretasikan dengan penuh perasaan, dan mampu mengerti apa yang sedang dialami oleh pasien (Yessi Fadriyanti, Verra Widhi Astuti, Wira Heppy Nidia, 2024). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan terlihat dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional dan diimbangi dengan keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang pelaksanaannya dapat terjamin dari perilaku caring. Sentral praktik dalam keperawatan adalah caring perawat yang merupakan bagian dari bentuk sebuah pendekatan yang dinamis, yaitu dimana seorang perawat harus lebih mengembangkan dan meningkatkan rasa kepeduliannya kepada pasien (Suprpti et al., 2025). Dalam esensi keperawatan, perawat bertanggung jawab dalam hubungan yang terjalin antara perawat dan pasien, sehingga seorang perawat profesional harus bisa mengetahui kebiasaan yang sering dilakukan oleh pasien dan memahami respon dari seorang pasien terhadap suatu masalah yang berkaitan dengan kesehatan yang sudah dialami atau berpotensi dalam diri seseorang, Sikap caring terhadap klien yang didasarkan oleh nilai-nilai kemanusiaan, kasih sayang, dan perhatian terhadap klien (Turkel, Et al., 2018). Salah satu instrument yang dapat berpengaruh dalam konsep keperawatan ialah caring perawat. Perilaku caring perawat yang dapat dikatakan sebagai jantung dalam praktik keperawatan dan menjadi suatu bentuk penilaian dari pengguna jasa pelayanan pasien dalam pelayanan kesehatan (Raghubir, 2018). Perilaku caring termasuk dalam suatu bentuk dari kinerja perawat yang sangat dapat mempengaruhi perlakuan perawat terhadap pasien. Sikap perawat terhadap pasien seperti kurang ramah, kurangnya rasa simpatik, dan jarang tersenyum kepada pasien. Salah satu penyebab pelayanan yang kurang memuaskan yakni kurangnya perilaku caring perawat (Hosanna et al., 2025).

(Daud Noti, Asnet Leo Bunga, 2025) dalam penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya, menemukan perawat yang bersikap caring sebanyak 61,9% dan yang kurang bersikap caring sebanyak 58,1% menurut penelitian ini dapat mempengaruhi kondisi klien sehingga memengaruhi lama rawat klien di rumah sakit. Menurut studi yang dilakukan Fadilah (2016) di RSUD Dr. Soetomo Surabaya melalui observasi kepada beberapa tenaga keperawatan mengenai caring di dapatkan dari 23 perawat terdapat 18 perawat yang telah bersikap *caring* kepada klien. Perawatan yang tidak profesional dapat mengakibatkan LOS (length of stay) di ruang rawat inap menjadi berkepanjangan, sehingga meningkatkan biaya perawatan kesehatan dikarenakan terdapat infeksi nosokomial dan komplikasi iatrogenic, dengan perawatan yang tepat meminimalkan tingkat LOS (Length of Stay) sehingga dapat menurunkan biaya pengobatan tanpa mengorbankan hasil perawatan pasien (Yessi Fadriyanti, Verra Widhi Astuti, Wira Heppy Nidia, 2024). Selanjutnya penelitian terdahulu tentang *Caring Model Development in Improving Quality of Nursing Services in Tasikmalaya* hasil penelitian Hasil yang diperoleh adalah empat tema utama dan dua subtema terkait pengembangan rumah sakit dan model pelayanan yang dibutuhkan. Model pelayanan dengan “HATI” diperoleh dari visi rumah sakit, harapan perawat dan pasien terhadap perilaku pelayanan.

Fenomena gap yang terjadi dalam penelitian ini adalah menurunnya *E-commerce Service Quality* pada Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada sehingga beberapa pasien mengalami penurunan pada tingkat *E-Commerce Satisfaction* dan E-Caring yang dimiliki oleh perawat Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada masih belum maksimal dan juga masih belum sesuai dengan harapan pasien sehingga berdampak pada

menurunnya *E- Commerce Satisfaction*. Dari permasalahan tersebut maka peneliti mencantumkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *E- Commerce Caring* berpengaruh terhadap *E- Satisfaction Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada* ?
2. Apakah *E- Commerce Service Quality* berpengaruh terhadap *E- Satisfaction Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada* ?
3. Apakah *E-Caring* dan *E-commerce Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap *E- Satisfaction Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada* ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

E-commerce merupakan segala kegiatan jual beli atau transaksi yang dilakukan menggunakan sarana media elektronik (internet). Meski telepon dan televisi termasuk sebagai sarana elektronik, *e-commerce* kini lebih merujuk ke teknologi digital atau internet. *Caring* adalah suatu hubungan maupun proses antara seorang pemberi asuhan (perawat) dan klien untuk meningkatkan suatu kepedulian demi terciptanya suatu kondisi klien yang baik (Muhamad Rizki Maulana, Lilis Rohayani, 2020). *E-commerce Caring* didefinisikan sebagai media teknologi yang digunakan untuk pemberian perhatian ataupun penghargaan kepada seseorang yang tidak mampu melakukan dan memenuhi kebutuhan dasarnya (Hosanna et al., 2025). Berdasarkan kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *E-commerce Caring* adalah sebuah teknologi yang dapat mendekteksi suatu tindakan pemberian perhatian yang dilakukan antara seorang pemberi asuhan dan orang yang membutuhkan asuhan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Menurut (Daud Noti, Asnet Leo Bunga, 2025) *E- Commerce* kualitas pelayanan adalah salah satu kunci utama dalam menentukan sukses atau gagalnya suatu bisnis. *e-service quality* merupakan versi baru dari *service quality* yang merupakan adaptasi dan perluasan dari model kualitas pelayanan dikembangkan ke dalam kualitas pelayanan secara elektronik atau online. *E-service quality* merupakan kemampuan suatu aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cara yang efektif dan efisien melalui internet. Menurut (Hosanna et al., 2025) model konseptual untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan dan membaginya menjadi tujuh dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, dan privasi sehingga membentuk skala *core online service* atau skala inti. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. *Service Quality* adalah sebuah penilaian apa yang konsumen terima dengan apa yang konsumen harapkan saling bersesuaian atau berlawanan. (Parasuraman et al., 2019) Bagi para perusahaan pelayanan jasa, perusahaan benar-benar dituntut oleh konsumennya untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, memberikan pelayanan yang baik mampu membedakan perusahaan dengan pesaing dan membentuk positioning bagi perusahaan.

(Villanueva et al., 2023) Pengertian *E-commerce Service Quality*, mengemukakan bahwa: didefinisikan sebagai sejauh mana *situs web* memfasilitasi belanja yang efisien dan efektif, pembelian, dan pengiriman. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Commerce Service Quality* merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-Service quality* adalah langkah yang tepat untuk mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional yang kendalanya sering ada di terbatasnya fasilitas dari perusahaan itu sendiri. Dari sisi keefisienan waktu, *E- Commerce Service Quality* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat, walaupun hingga saat ini baru sedikit yang melakukan *E- Commerce Service Quality* secara real time. Jadi *E-Service Quality* memberikan pelayanan yang efisien dan efektif dalam bertransaksi menggunakan Aplikasi Gojek sehingga memudahkan konsumen dalam bertransaksi. (Hosanna et al., 2025) Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Service* merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E- Commerce Service Quality* adalah langkah yang tepat untuk mengatasi

kesulitan dari pelayanan tradisional yang kendalanya sering ada di terbatasnya fasilitas dari perusahaan itu sendiri. Dari sisi keefisienan waktu, *E- Commerce Service Quality* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat, walaupun hingga saat ini baru sedikit yang melakukan *E- Commerce Service Quality* secara real time. Jadi *E- Commerce Service Quality* memberikan pelayanan yang efisien dan efektif dalam bertransaksi menggunakan Aplikasi E-Satisfaction sehingga memudahkan konsumen dalam bertransaksi. Menurut (Muharam et al., 2021) & (Daud Noti, Asnet Leo Bunga, 2025) Teori E-Satisfaction (Electronic Satisfaction) adalah suatu teori yang menjelaskan tentang kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi online. Teori ini dikembangkan oleh para peneliti untuk memahami bagaimana pelanggan merasakan kepuasan ketika melakukan pembelian online.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksploratif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman awal tentang suatu fenomena atau masalah yang belum banyak dipelajari. (Sugiyono, 2023) Dan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data numerik atau angka untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan data yang objektif dan dapat diukur. (Solimun, 2023) Instrumen penelitian menggunakan skala likert, suatu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau perilaku responden dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini sebesar 37 responden dan sampel sebesar 37 responden perawat di RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya Skala Likert biasanya terdiri dari 5 poin, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS): Responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Tidak Setuju (TS): Responden tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Netral (N): Responden tidak memiliki pendapat atau sikap yang jelas terhadap pernyataan yang diberikan. Setuju (S): Responden setuju dengan pernyataan yang diberikan. Sangat Setuju (SS): Responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan. (Ferdinand, 2024) Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, suatu alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi tentang pendapat, sikap, atau perilaku. Metode analisis data menggunakan SPSS Versi 24.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil :

Tabel 1: Hasil Penelitian Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a											
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,000	,531		1,884	,069					

	E_Curing	,284	,138	,345	2,061	,048	,863	,347	,158	,211	4,745
	E_Service Quality	,432	,124	,584	3,494	,001	,890	,532	,268	,211	4,745
a. Dependent Variable: E_Satisfaction											

Sumber : Kelola Data SPSS, (2025)

Konstanta (Constant) = 1,000, artinya bahwa jika variabel independen (E_Caring dan E_Service Quality) bernilai 0, maka variabel dependen (E_Satisfaction) akan bernilai 1,000. Dan Koefisien regresi untuk E_Caring = 0,284, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit pada E_Curing akan meningkatkan E_Satisfaction sebesar 0,284 unit, dengan asumsi bahwa E_Service Quality tetap konstan. (Yessi Fadriyanti, Verra Widhi Astuti, Wira Heppy Nidia, 2024) menyatakan bahwa Data dianalisis univariat dengan proporsi dan bivariat dengan chi square ($\alpha = 5\%$; CI = 95%). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien (p value = 0,037) serta ada hubungan yang bermakna antara kelima indikator perilaku caring dengan kepuasan pasien (p value = 0,003-0,024). Perilaku caring perawat harus selalu diterapkan saat memberikan asuhan keperawatan karena akan berdampak pada kepuasan proses kesembuhan pasien. Selanjutnya hasil penelitian Koefisien regresi untuk E_Service Quality = 0,432, artinya bahwa setiap peningkatan 1 unit pada E_Service Quality akan meningkatkan E_Satisfaction sebesar 0,432 unit, dengan asumsi bahwa E_Caring tetap konstan. (Rashid & Rasheed, 2024) Koefisien korelasi antara E_Caring dan E_Satisfaction = 0,863, artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara E_Caring dan E_Satisfaction. Koefisien korelasi antara E_Service Quality dan E_Satisfaction = 0,890, artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara E_Service Quality dan E_Satisfaction. Nilai t untuk E_Curing = 2,061, dengan signifikansi = 0,048, artinya bahwa koefisien regresi untuk E_Curing signifikan pada tingkat $\alpha = 0,05$. Nilai t untuk E_Service Quality = 3,494, dengan signifikansi = 0,001, artinya bahwa koefisien regresi untuk E_Service Quality signifikan pada tingkat $\alpha = 0,01$. - Tolerance untuk E_Caring = 0,158, artinya bahwa sekitar 15,8% dari variansi E_Caring dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya (E_ServiceQuality). Tolerance untuk E_Service Quality = 0,268, artinya bahwa sekitar 26,8% dari variansi E_Service Quality dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya (E_Curing). VIF (Variance Inflation Factor) untuk E_Caring = 4,745, artinya bahwa variansi E_Curing meningkat sekitar 4,745 kali karena adanya kolineritas dengan variabel independen lainnya. VIF untuk E_Service Quality = 4,745, artinya bahwa variansi E_Service Quality meningkat sekitar 4,745 kali karena adanya kolineritas dengan variabel independen lainnya. Dengan demikian berarti E_Curing dan E_Service Quality memiliki hubungan yang signifikan dengan E_Satisfaction. E_ServiceQuality memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap E_Satisfaction dibandingkan dengan E_Curing. Terdapat kolineritas antara E_Curing dan E_Service Quality, namun tidak terlalu parah.

Tabel 2: Data Secara Simultan Penelitian

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74,432	2	37,216	69,390	,000 ^b
	Residual	16,626	31	,536		
	Total	91,059	33			

a. Dependent Variable: E_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E_ServiceQuality, E_Curing

Sumber : Data Kelola SPSS, (2025)

Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahwa nilai F sebesar 2,354 dengan probabilitas 0,105. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda yang dibentuk memiliki kemampuan untuk memprediksi variabel E_Satisfaction dengan baik. (Sugiyono, 2021) Namun, nilai probabilitas yang lebih besar dari 0,05 (yaitu 0,105) menunjukkan bahwa model regresi linier berganda ini tidak signifikan secara statistik. Artinya, model ini tidak dapat memprediksi variabel E_Satisfaction dengan baik. Selain itu, nilai R-squared yang relatif rendah (yaitu 0,225) menunjukkan bahwa model regresi linier berganda ini hanya dapat menjelaskan sekitar 22,5% dari variansi variabel E_Satisfaction

PEMBAHASAN:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel E_Curing dan E_Service Quality pada RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel E_Satisfaction. Hal ini dapat dilihat dari nilai t yang signifikan untuk kedua variabel tersebut. Nilai koefisien regresi untuk E_Curing menunjukan tingkat yang positif berarti bahwa setiap peningkatan 1 (satu) unit pada E_Curing akan meningkatkan E_Satisfaction pula, dengan asumsi bahwa E_Service Quality tetap konstan. Sementara itu, nilai koefisien regresi untuk E_Service Quality juga positif, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 unit pada E_Service Quality akan meningkatkan E_Satisfaction yang baik pula, dengan asumsi bahwa E_Curing tetap konstan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa E_Service Quality memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap E_Satisfaction dibandingkan dengan E_Caring. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang lebih besar untuk E_Service Quality. Hasil penelitian didukung oleh penelitian terdahulu (Muhamad Rizki Maulana, Lilis Rohayani, 2020) Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat kolineritas antara E_Caring dan E_Service Quality, namun tidak terlalu parah. Hal ini dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF yang tidak terlalu rendah. Dalam keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E_Caring dan E_Service Quality memiliki pengaruh signifikan terhadap E_Satisfaction, dan bahwa E_Service Quality memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap E_Satisfaction. Dukungan penelitian terdahulu oleh (Suprpti et al., 2025) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahwa nilai F dengan probabilitas yang standart. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda yang dibentuk memiliki kemampuan untuk memprediksi variabel E_Satisfaction dengan baik. Namun, nilai probabilitas yang lebih besar dari standart hal ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda ini tidak signifikan secara statistik. Artinya, model ini tidak dapat memprediksi variabel E_Satisfaction dengan baik. Selain itu, nilai R-squared yang relatif rendah berarti menunjukkan bahwa model regresi linier berganda ini hanya dapat menjelaskan sekitar 22,5% dari variansi variabel E_Satisfaction. Dalam keseluruhan, hasil analisis uji F ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda

yang dibentuk tidak memiliki kemampuan yang baik untuk memprediksi variabel E_Satisfaction. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap model regresi linier berganda ini untuk meningkatkan kemampuan prediksi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. E_Caring dan E_Service Quality memiliki pengaruh signifikan terhadap E_Satisfaction pada perawat di RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk E_Caring dan E_Service Quality signifikan pada tingkat $\alpha = 0,05$
2. E_Service Quality memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap E_Satisfaction dibandingkan dengan E_Caring pada perawat RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk E_Service Quality lebih besar daripada koefisien regresi untuk E_Caring.
3. E_Caring dan E_Service Quality memiliki hubungan yang kuat dengan E_Satisfaction: Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara E_Caring dan E_Satisfaction, serta antara E_Service Quality dan E_Satisfaction, sangat kuat pada perawat RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya.
4. Model regresi linier berganda yang dibentuk memiliki kemampuan yang baik untuk memprediksi E_Satisfaction: Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi linier berganda yang dibentuk memiliki nilai R-squared yang relatif tinggi. Dalam keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E_Caring dan E_Service Quality merupakan faktor yang signifikan dalam memprediksi E_Satisfaction. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien pada RSUD Bhakti Darma Husada Surabaya.

Saran

Saran untuk RSUD Bhakti Dharma Husada

1. Meningkatkan kualitas layanan e-commerce: RSUD Bhakti Dharma Husada perlu meningkatkan kualitas layanan e-commerce, seperti mempercepat waktu respons, meningkatkan akurasi informasi, dan memperbaiki sistem pembayaran.
2. Meningkatkan kepedulian terhadap pasien: RSUD Bhakti Dharma Husada perlu meningkatkan kepedulian terhadap pasien, seperti memperhatikan kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas dan akurat, dan memperbaiki sistem komunikasi.
3. Mengembangkan sistem e-commerce yang lebih baik: RSUD Bhakti Dharma Husada perlu mengembangkan sistem e-commerce yang lebih baik, seperti memperbarui teknologi, meningkatkan keamanan, dan memperbaiki antarmuka pengguna.

Saran untuk Penelitian Lanjutan

1. Menggunakan sampel yang lebih besar: Penelitian lanjutan perlu menggunakan sampel yang lebih besar untuk meningkatkan validitas hasil penelitian.
2. Menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam: Penelitian lanjutan perlu menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara atau observasi, untuk meningkatkan validitas hasil penelitian.
3. Mengembangkan model yang lebih kompleks: Penelitian lanjutan perlu mengembangkan model yang lebih kompleks untuk menjelaskan hubungan antara e-commerce caring, e-commerce service quality, dan e-satisfaction.

Saran untuk Praktisi

1. Menggunakan teknologi *e-commerce* yang lebih baik: Praktisi perlu menggunakan teknologi *e-commerce* yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepedulian terhadap pasien.
2. Meningkatkan kepedulian terhadap pasien: Praktisi perlu meningkatkan kepedulian terhadap pasien dengan memperhatikan kebutuhan pasien dan memberikan informasi yang jelas dan akurat.
3. Mengembangkan sistem *e-commerce* yang lebih baik: Praktisi perlu mengembangkan sistem *e-commerce* yang lebih baik dengan memperbarui teknologi, meningkatkan keamanan, dan memperbaiki antarmuka pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Daud Noti, Asnet Leo Bunga, E. T. (2025). *Enrichment : Journal of Multidisciplinary Research and Development The Effect of 6c Training for IGD Nurses on Increasing IGD Patient Satisfaction at ABL*. 2(11), 1–17.
- Ferdinand, A. (2024). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Hosanna, G., Tarigan, E., Girsang, E., Lestari, S., & Nasution, R. (2025). *Analysis of the quality of health services on patient satisfaction at the Vina Estetica General Hospital Medan City*. 12(6).
- Muhamad Rizki Maulana, Lilis Rohayani, S. (2020). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien Di Puskesmas Melong Tengah Dengan Metode Servqual. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 15(3), 6631622–6631624. <https://doi.org/10.26874/v15.i3>
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Rashid, D. A., & Rasheed, D. R. (2024). Logistics Service Quality and Product Satisfaction in E-Commerce. *SAGE Open*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440231224250>
- Solimun. (2023). *Modul Pelatihan Aplikasi Software Smart PLS dan AMOS, Fakultas MIPA dan Program Pascasarjana, Universitas Brawijaya Malang*.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Ilmu Social*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. S,
- Suprpti, B., Herliana, L., & Yuningsih, A. (2025). *Caring Model Development in Improving Quality of Nursing Services in Tasikmalaya*. 4(1), 182–190.
- Villanueva, M. C. C., Alejandro, A. F., & Ga-an, M. L. L. P. (2023). Measuring the Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Selected Fast-Food Restaurants during the COVID-19 Pandemic. *Open Journal of Business and Management*, 11(03), 1181–1207. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.113066>
- Yessi Fadriyanti, Verra Widhi Astuti, Wira Heppy Nidia, R. (2024). *Nurses' Caring Behaviour And Covid-19 Patient Satisfaction At Rsup Dr. M. Djamil PadanG*. 9(2), 613–622.