

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM  
HERNA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Manajemen*

**Oleh:**

**ROBY ARIANTO**  
**NPM. 1305160271**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**Roby Arianto, NPM 1305160271. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum HERNA. Skripsi. 2017**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum HERNA. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat inap pada rumah sakit umum HERNA. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, studi dokumentasi dan *Questioner* (Angket). Data menggunakan metode Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji t (uji parsial), Uji f (uji simultan), dan Koefisien Determinasi dengan bantuan software IBM *Statistic* SPSS 22. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar  $1,645 < 1,985$

dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,103 > 0,05$  dapat disimpulkan bahwa bentuk fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh kehandalan terhadap Kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung  $2,760 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,007 < 0,05$ , dapat disimpulkan kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung  $1,002 < 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,319 > 0,05$ , dapat disimpulkan daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh jaminan terhadap Kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung  $2,408 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,018 < 0,05$ , dapat disimpulkan jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh empati terhadap Kepuasan pelanggan diperoleh nilai t-hitung  $6,682 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji simultan F hitung  $41,554 > F$  tabel 2,31 dan mempunyai nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum HERNA.

***Kata Kunci : Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan Dan Empati dan Kepuasan Pelanggan***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb,*

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT karena atas rahmat dan Hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan serta waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit HERNA”** yang diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasul Allah Muhammad S.A.W yang telah membawa kita dari zaman jahilliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Di dalam penulisan skripsi ini penulis sadar akan keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis banyak mendapat bantuan dan masukan yang sangat berharga dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari tanpa bantuan yang diberikan berbagai pihak yang terkait maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu izinkan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Bapak Sapiruddin dan Ibu Nuraini, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan bantuan doa maupun moril kepada penulis hingga selesainya proposal ini.

2. Abangnda dan Adinda kandung saya, Doni syahputra Amd.Remik dan M. Faisal Tanjung. Dan kepada seluruh keluarga yang tlah memberikan doa dan support kepada saya.
3. Bapak Dr. Agussani M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulaspan Tupti, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Januri S.E., M.M., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ade Gunawan S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Dra. Roswita Hafni, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya proposal ini.
10. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Seluruh Staff Biro Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan kelancaran urusan administrasi.

12. RSUD. HERNA yg telah mengizinkan dan mendukung saya untuk melakukan penelitian pendahuluan.
13. Sahabat-sahabat penulis dan teman-teman angkatan 2013, terkhusus sahabat-sahabat saya : Reza Fahlepi, Arief Fajar Rachman S.E , Dodi Pranata S.E, Boy Satria Saragih, S.E , Aditya Nugraha, Irhamuddin, Zulfahmi, Apriadi S.E , Ricka Afdila Brutu S.E ,Alwi Pranata S.E , dan sahabat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan, yang telah memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan proposal ini.
14. Bapak M. Ali Hanafiah, M.Kom yang telah banyak mensupport saya dalam mengerjakan proposal ini.
15. Habsyah Nurjannah Pulungan wanita yang istimewa yang selalu membantu, mensupport, dan mendoakan saya agar terselesaikan proposal ini.

Akhirnya penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua serta keselamatan dunia dan akhirat. Amin.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb*

Medan, 16 september 2017

Penulis

**ROBY ARIANTO**  
**NPM. 1305160271**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis .....	8
1. Kepuasan Pelanggan .....	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	8
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
d. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Kualitas Pelayanan.....	13
a. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	13
b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	15
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
B. Penelitian Sebelumnya.....	18

C. Kerangka Konseptual.....	29
D. Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	22
B. Definisi Operasional .....	22
1. Variable Independen .....	22
2. Variabel Dependen.....	25
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	27
1. populasi .....	27
2. sampel .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data .....	42
2. Identitas Responden.....	47
3. Hasil Skor Jawaban Dan Angket .....	48
B. Pembahasan .....	56
1. Uji Asumsi Klasik .....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinieritas .....	58

c. Uji Heterokedasitas .....	59
2. Regresi Linier Berganda .....	61
3. Uji Korelasi Parsial (Uji T) .....	63
4. Uji Korelasi Simultan (Uji F) .....	72
5. Uji Koefesian Determinasi .....	74
6. Hasil Pembahasan .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Jumlah Pasien Rumah Sakit HERNA .....	5
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya .....	18
Tabel III.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	26
Tabel IV.1 Skala Likert .....	42
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Wujud Fisik ( $X_1$ ) .....	43
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kehandalan ( $X_2$ ) .....	44
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	44
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Jaminan ( $X_4$ ) .....	45
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Empaty ( $X_5$ ) .....	45
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y) .....	46
Tabel IV.8 Uji Reabilitas .....	47
Tabel IV.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel IV.10 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel IV.11 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel IV.12 Skor Angket Untuk Variabel $X_1$ (Bukti Fisik) .....	49
Tabel IV.13 Skor Angket Untuk Variabel $X_2$ (Kehandalan) .....	50
Tabel IV.14 Skor Angket Untuk Variabel $X_3$ (Daya Tanggap) .....	51
Tabel IV.15 Skor Angket Untuk Variabel $X_4$ (Jaminan) .....	52
Tabel IV.16 Skor Angket Untuk Variabel $X_5$ (Empaty) .....	54
Tabel IV.17 Skor Angket Untuk Variabel Y (Kepuasan Pasien) .....	55
Tabel IV.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	57
Tabel IV.19 Hasil Uji Multikolonieritas .....	59

Tabel IV.20 Hasil Uji Regresi Liner Berganda .....	61
Tabel IV.21 Hasil Uji t .....	63
Tabel IV.22 Hasil Uji F .....	72
Tabel IV.23 Uji Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar III.1 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t) .....	25
Gambar III.3 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t) .....	26
Gambar III.4 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t) .....	27
Gambar III.5 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t) .....	39
Gambar III.6 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Simultan (Uji F) .....	40
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot of Regression Standardized .....	58
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	60
Gambar IV.3 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial Bukti Fisik.....	65
Gambar IV.4 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial Keandalan.....	66
Gambar IV.5 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial Daya Tanggap .	68
Gambar IV.6 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial Jaminan .....	70
Gambar IV.7 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi Parsial Emphaty .....	71
Gambar IV.8 Kriteria Penguji Hipotesis Uji Korelasi simultan (Uji F) .....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan

mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian yaitu:

1. Masih sering terjadi komplain yang dilakukan pasien rawat inap RSUD HERNA terhadap kualitas kamar yang rendah seperti kotor dan berbau.
2. Masih sering terjadi komplain yang dilakukan pasien rawat inap RSUD HERNA terhadap lambatnya penanganan apabila pasien membutuhkan pertolongan.
3. Minimnya fasilitas umum untuk keluarga pasien rawat inap RSUD HERNA.

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **Batasan Masalah**

Untuk memfokuskan dan membatasi masalah sehingga tidak menyimpang dari yang diharapkan, maka penelitian ini dibatasi pada hal kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab RSUD HERNA.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dibatasi diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD HERNA”

## **D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin di capai adalah “ Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD HERNA”.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan ekonomi khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
- b. Manfaat praktisi, penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dapat memberikan gambaran tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
- c. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepuasan pelanggan**

###### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002).

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan terakhir adalah tujuan utama pemasaran untuk memenuhi harapan puas, pada kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perhatian yang tercurah pada konsep kepuasan “total” yang implikasinya mencapai kepuasan sebagian saja tidaklah cukup membuat pelanggan setia, puas dan kembali lagi.

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan atau konsumen adalah kepuasan pelanggan/ konsumen. Pelanggan/ konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, menggunakan atau membeli lagi ketika perusahaan mengeluarkan atau memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada konsumen lain atau orang lain.

Menurut Kothler dan Keller (2009 hal,138) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) terhadap ekspektasi mereka.



Sedangkan menurut Suharmo dan Sutarso (2010 hal, 7) “ Kepuasan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dari pembeli produk ”. Dapat juga dikatakan sebagai tingkat mana kinerja produk yang dirasakan sesuai harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen atau pelanggan akan merasa puas dengan suatu produk atau jasa apabila perusahaan tersebut mampu berinovasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh kepuasan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan menurut Zeithml dan Bitner dalam Deryanto (2010, hal. 261).

##### **1. Kuliatas**

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam ha ini, kullitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah konsumen.

##### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yag sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli atau menggunakan produk

tersebut. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

### **3. Emosional**

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap dia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap produk dan merek tersebut.

### **4. Harga**

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggannya.

### **5. Biaya**

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### **c. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Tingkat kepuasan pelanggan/konsumen merupakan salah satu hal yang sangat diharapkan oleh setiap perusahaan produk baik barang ataupun jasa sehingga dengan diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan pihak perusahaan dapat membuat perencanaan bagi kemajuan usahanya dimasa yang akan datang.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil atau (out come) yang dirasakan atas pengguna produk atau jasa yang sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan/konsumen telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan, hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategis peningkatan kepuasan pelanggan yang pada prinsipnya kepuasan pelanggan konsumen itu dapat di ukur dengan metode dan teknik tertentu.

Menurut Tjiptono dan Kristianto mengatakan metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sistem perusahaan yang berorientasi pada konsumen wajib memberikan kesempatan yang luas kepada konsumennya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran juga disampaikan melalui kartu komentar, saluran telephone bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli konvensional. Seseorang diberi tugas atau manajer sendiri turun berperan sebagai pelanggan potensial dan

melaporkan berbagai temuan penting baik terhadap karyawan sendiri maupun para pelanggan.

### 3) Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

### 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Wawancara langsung dengan melakukan survey, dimana akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada pelanggan.

## **d. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di antaranya sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba menggunakan jasa perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh

perusahaan rumah sakit sangat besar, maka harapan-harapan pasien yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

## **2. kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat di defenisikan secara tersendiri yaitu pada hakikatnya bersifat *ingtangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktifitas manfaat dan kepuasan yang di tawarkan untuk di jual.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 1996).

Kotler dan Fandy Tjiptono mendefenisikan pelayanan sebagai berikut : “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak yang lain pada dasarnya bersifat intangible (tidak terwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Kotler dan Keller, kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Sedangkan menurut J. Supranto kualitas pelayanan adalah strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1997) tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat (Tjiptono, 1996:78) seperti :

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dari definisi di atas dapat dilihat peranan pelayanan sangat diperlukan bagi perusahaan bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan pada konsumen sehingga citra perusahaan baik dimata para pelanggan yang telah menjadi pelanggan tetap perusahaan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa

pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan teori diatas dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

#### **b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menekankan kepada aspek kepuasan pelanggan dan pendapat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Lovelock dalam Fandy Tjiptono jasa bisa merupakan produk utama, bisa pula komplementer unik bagi penawaran produk fisik. Mengidentifikasi delapan kategori unsur layanan pelengkap pada setiap penawaran produk yang disebutnya "*the flower of services*"

- 1) *Information*, misalnya jalan atau arah menuju tempat produsen, jadwal atau skedul penyampaian produk, harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap.
- 2) *Consultation*, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi dan konsultasi manajemen.
- 3) *Order taking*, meliputi aplikasi, jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi, order entry dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang dll)
- 4) *Hospitality*, diantaranya sambutan, *food and beverages*, toilet dan kamar kecil, fasilitas menunggu, transportasi dan jasa keamanan.
- 5) *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa.
- 6) *Exception*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/saran/pujian, menyelesaikan masalah dan garansi atas kegagalan produk.
- 7) *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual dan lain-lain.
- 8) Pembayaran, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening pelanggan.

### **c. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Kirom, kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi mereka terhadap kinerja produk atau perusahaan yang diterima oleh konsumen yang dapat dijelaskan dalam skala service quality.

Menurut rambat dan hamdani terdapat lima indikator SERVQUAL yaitu:



- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilanya dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### d. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya adalah sebagian bahan acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya kajian ataupun teori yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Zurni Zahara Samosir	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU	Kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
Harentana Fardhani	Analisi Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi	Pengaruh variabel-variabel bebas secara

	Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang	parsrsial (pengaruh tiap- tiap variabel terikat) menunjukkan bahwa tidak semua variabel bebas memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap variabel kepuasan masyarakat.
--	--	---

**Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya**

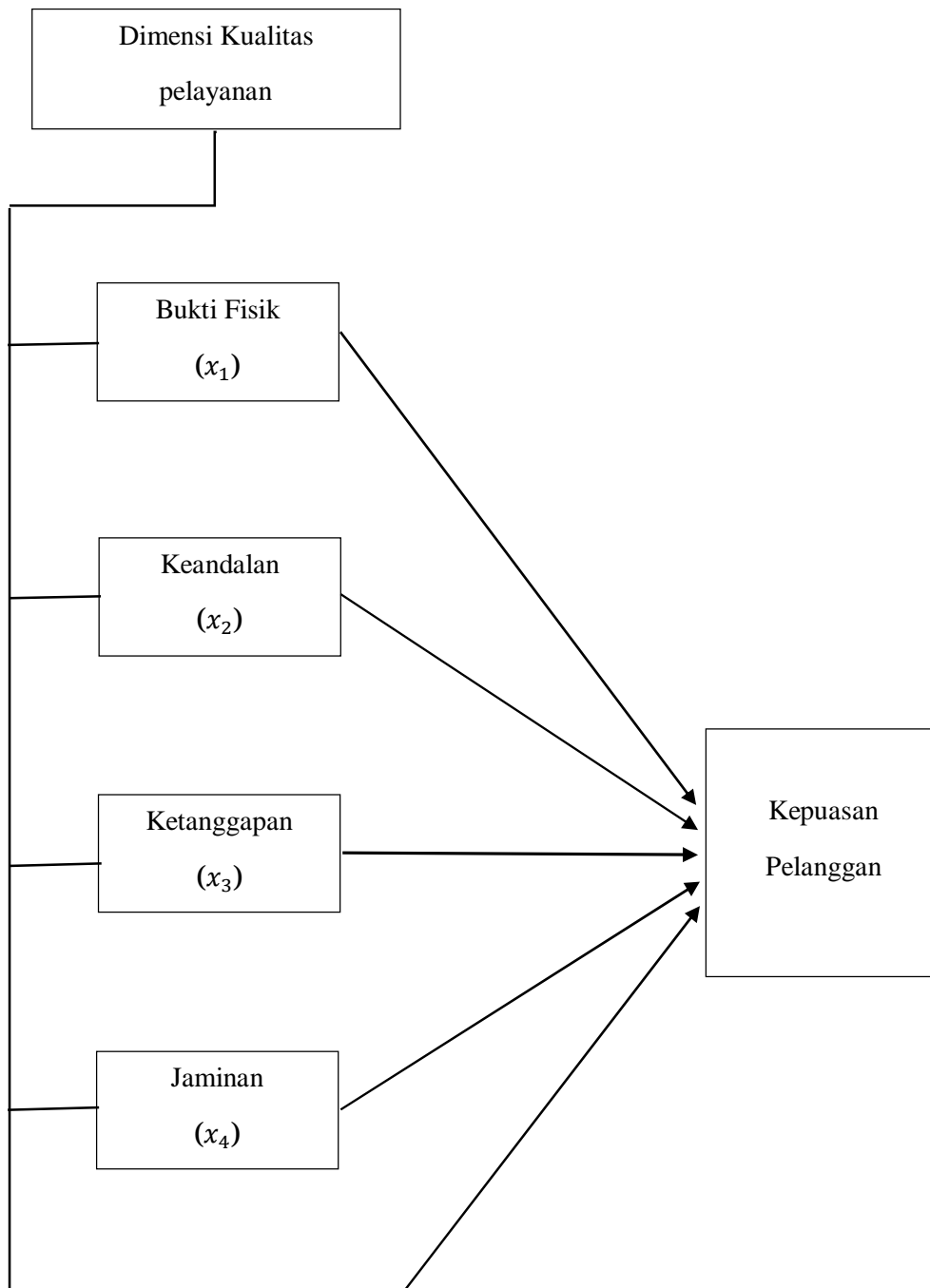
#### **e. Kerangka Konseptual**

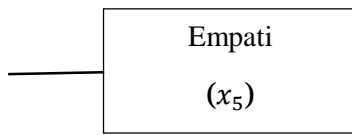
Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari suatu pemasaran jasa. Apabila pelanggan puas maka perusahaan penyelenggara jasa dapat melakukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan jasa.

Berdasarkan teori-teori sebelumnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hardiyati (2010), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran yang menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada villa Agro Wisata Kebun Teh. Besarnya kontribusi besarnya variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kualitas pelayanan villa Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran adalah sebesar 51,7 % sedangkan sisanya sebesar 48,3 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pernah di teliti oleh Nurhidayah dan M Senja Sutio Prihadi (2012), hasilnya menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

### Paradigma Penelitian





**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

#### **f. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiono, 2004; 160).

Hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.
5. Empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.

6. Dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serentak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD HERNA.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Indrianto, hal 12). Tujuan penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian yang berkaitan dengan *current status* dari subyek (responden) yang diteliti. Hasil pengujian data digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan dari telaah teoritis. Penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen baik secara parsial maupun serentak.

#### **B. Defenisi Operasional**

Operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan pengertian masing-masing variabel yang akan diteliti besarnya indikator pengukur yang akan diperlukan. Variabel-variabel tersebut antara lain :

##### **1. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan, yang penulis simbolkan dengan huruf X. Variabel independen tersebut dibagi menjadi :





## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2007:55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah di rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA selama tahun 2016 yaitu 1.572 orang.

### 2. Sampel

Menurut Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, dan defenisi lain dari adalah merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya (Soehartono, 2004:57). Berdasarkan populasi yang tak terhingga di atas maka penentuan sampel menggunakan metode Slovin (Umar, 2005:78). Dengan rumus sebagai berikut :

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

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kesalahan dalam pengambilan sampel, misalnya 10%, maka:

$$n = \frac{1572}{1 + 1572(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1572}{1 + 1572(0,01)}$$

$$n = \frac{1572}{1 + 15,72}$$

$$n = \frac{1572}{16,72}$$

$$n = 94,019 = 94$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel 94 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 94 responden (n=94). Penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling, yaitu dengan cara aksidental sampling, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui yang tergolong dalam desa/kelurahan terpilih akan dijadikan responden.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dimaksud untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan antara lain :

1. *Liberary Research*, yaitu dengan mencari dan mengumpulkan data dari literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
2. *Field Research*, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan, datanya diperoleh dengan cara :
  - a. Menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
  - b. Wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan secara lisan dan langsung.
  - c. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti.

Prosedur diatas dipakai dengan menggunakan pedoman yang paling umum digunakan yaitu skala *Linkert*. Menurut Kinnear (Umar, 2003:137), skala *Linkert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Responden kemudian diminta mengisi pernyataan dalam sekala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu.

Data yang berhasil dikumpulkan daru kuisisioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data ordinal dengan bobot hitung sampai 5, dengan kategori:

1. Sangat setuju dengan point 5.
2. Setuju dengan point 4.
3. Kurang setuju dengan point 3.
4. Tidak setuju dengan point 2.
5. Sangat tidak setuju dengan poin 1.

Pengujian instrumen :

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian (Juliandi,2013, hal 79)

Menurut Juliandi (2013, hal 79) untuk mengukur validitas setiap butir pernyataan adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi suatu butir item

N = Jumlah subjek

X = Skor untuk item/butir

Y = Skor total

Teknik statistik untuk pengujian validitas adalah

1. Korelasi skor-skor suatu nomor angket dengan skor total seluruh item.
2. Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut valid.
3. Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi yang dihitung tersebut dilihat signifikan tidaknya.

Kriteria penarikan kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya instrumen adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni r hitung dengan nilai r tabel, apabila nilai r hitung > r tabel, maka butir instrumen tersebut adalah signifikan dengan demikian butir instrumen adalah valid (Juliandi, 2013, hal 180).

Pengujian validitas tiap instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir pertanyaan tersebut. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak valid dengan membandingkan r hitung terhadap r tabel = 0,1966 (lihat tabel r), dimana r hitung  $\geq$  r tabel.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi, 2013, hal 83). Maka digunakan teknik korelasi produk moment dikatakan reliable bila hasil cronbach alpha > 0,60 dengan rumus alpha

$$r = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

keterangan:

$r$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma 1^2$  = Varian total

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

### 1. Asumsi Klasik

uji asumsi klasik digunakan karena model analisis yang di pakai adalah regresi linear berganda. Asumsi Klasik yang di maksudkan terdiri dari :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah model regresi, Variabel dependen dan independenya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi,2013, hal 169).

Kriteria penarikan kesimpulan uji normalitas adalah dapat dilihat pada nilai probabilitasnya, data adalah normal jika nilai kolmogorov smimov adalah signifikan ( $Asymp.sig(2-tailed) > \alpha 0,05$ ) (Juliandi,2013, hal 170)

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi di temukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (Juliandi,2013, hal 170)

Kriteria penarikan kesimpulan uji multikolinearitas dengan melihat nilai faktor inflasi varian ( Variance inflasi factor (VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi,2013, hal 170).

c. Uji heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan variasi dari residual dari suatu pengamatan yang lain (Juliandi,2013, hal 171

Kriteria penarikan kesimpulan uji heterokedastisitas adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah dan di atas 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Juliandi,2013, hal 171).

## 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik (Juliandi,2013,hal 169), dan mendeskripsikan angka-angka yang ada pada model regresi tersebut.

Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya variabel-variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari : bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) yang mengakibatkan berubahnya kepuasan pelanggan (Y), persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Nilai Constan/Reciprocel

X<sub>1</sub> = Bukti Fisik

X<sub>2</sub> = Kehandalan

X<sub>3</sub> = Daya tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien dari masing-masing variabel

e = *standart error*

## 2. Uji Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat dapat menggunakan metode analisis sebagai berikut :

### a. Uji Korelasi Parsial ( uji t )

Uji Korelasi Parsial (Uji t) pada dasarnya bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

bukti fisik (*tangibles*) akan di uji korelasinya dengan kepuasan pasien Rumah Sait Uum HERNA.

#### i. Hipotesisi

H<sub>0</sub>:r<sub>x<sub>1</sub>y</sub>=0 (tidak ada korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan )

H<sub>1</sub>:r<sub>x<sub>1</sub>y</sub>≠0 (ada korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan)

ii. Uji Korelasi Parsial (Uji t ) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(sugiyono,2010,hal 250)

Keterangan :

t = nilai t hitung

$$r = \text{koefisien korelasi} = \frac{n \sum x_1 y - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{n \sum (x_1)^2 - (\sum x_1)^2} \sqrt{n \sum (y)^2 - (\sum y)^2}}$$

n = banyaknya sampel

$x_1$  = bukti fisik

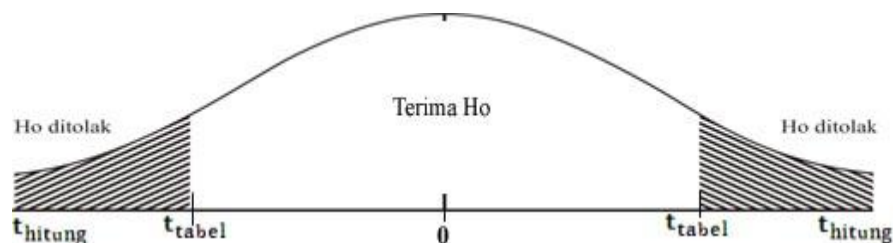
y = kepuasan pelanggan dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(\alpha/2, n-1)$

dimana  $\alpha$  = persentase kesalahan = 5%

iii. Kriteria Uji:

- Terima  $H_0$  jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Atau dalam distribusi normal t



Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t)



## iv. Kesimpulan

Terima atau tolak  $H_0$

Pengujian hipotesis dapat juga dilakukan dengan bantuan pengolahan data dalam program SPSS, dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig} < \alpha = 5\%$

Dengan pengujian yang sama variabel kehandalan ( reliability) akan di uji korelasinya dengan kepuasan pasien raat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

## i. Hipotesis

$H_0: r_{x_2y} = 0$  (tidak ada korelasi antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan).

$H_1: r_{x_2y} \neq 0$  (ada korelasi antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan).

## ii. Uji Korelasi Parsial (Uji T ) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(sugiyono,2010,hal 250)

Keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi =  $\frac{n \sum x_2 y - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{n \sum (x_2)^2 - (\sum x_2)^2} \sqrt{n \sum (y)^2 - (\sum y)^2}}$

n = banyaknya sampel

$x_2$  = kehandalan

$y$  = kepuasan pelanggan

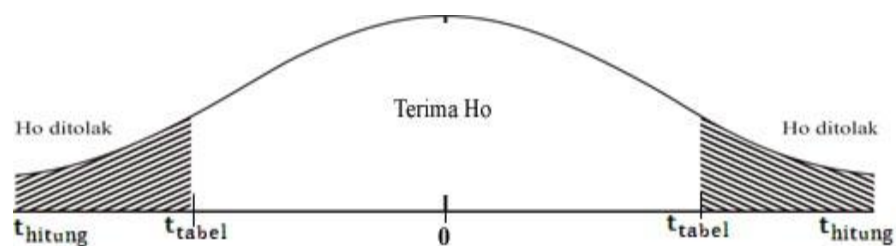
dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(\alpha/2, n-1)$

dimana  $\alpha$  = derajat kesalahan = 5%

iii. Kriteria Uji:

- Terima  $H_0$  jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Atau dalam distribusi normal t



Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t)

iv. Kesimpulan

Terima atau tolak  $H_0$

Pengujian hipotesis dapat juga dilakukan dengan bantuan pengolahan data dalam program SPSS, dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig} < \alpha = 5\%$

Dengan pengujian yang sama Variabel daya tanggap (*responsiveness*) di uji korelasinya dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

i. Hipotesis

$H_0: r_{xy} = 0$  (tidak ada korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan).

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (ada korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan).

ii. Uji Korelasi Parsial (Uji T ) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(sugiyono,2010,hal 250)

Keterangan :

t = nilai t hitung

$$r = \text{koefisien korelasi} = \frac{n \sum x_3 y - (\sum x_3)(\sum y)}{\sqrt{n \sum (x_3)^2 - (\sum x_3)^2} \sqrt{n \sum (y)^2 - (\sum y)^2}}$$

n =banyaknya sampel

$x_3$  = daya tanggap

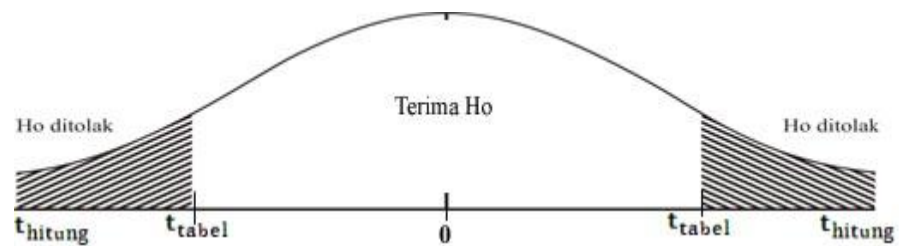
y = kepuasan pelanggan dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(\alpha/2, n-1)$

dimana  $\alpha$  = derajat kesalahan = 5%

iii. Kriteria Uji:

- Terima  $H_0$  jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Atau dalam diistribusi normal t



Gambar III.3 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t)

iv. Kesimpulan

Terima atau tolak  $H_0$

Pengujian hipotesis dapat juga dilakukan dengan bantuan pengolahan data dalam program SPSS, dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig} < \alpha = 5\%$

i. Hipotesis

$H_0: r_{x_4y} = 0$  (tidak ada korelasi antara Jaminan dengan kepuasan pelanggan).

$H_1: r_{x_4y} \neq 0$  (ada korelasi antara Jaminan dengan kepuasan pelanggan).

ii. Uji Korelasi Parsial (Uji T) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(sugiyono, 2010, hal 250)

Keterangan :

t = nilai t hitung

$$r = \text{koefisien korelasi} = \frac{n \sum x_4 y - (\sum x_4)(\sum y)}{\sqrt{n \sum (x_4)^2 - (\sum x_4)^2} \sqrt{n \sum (y)^2 - (\sum y)^2}}$$

n = banyaknya sampel

$x_4$  = Jaminan

y = kepuasan pelanggan

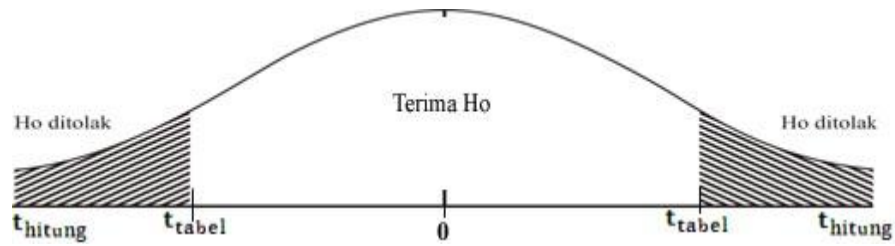
dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(\alpha/2, n-1)$

dimana  $\alpha$  = derajat kesalahan = 5%

iii. Kriteria Uji:

- Terima  $H_0$  jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Atau dalam distribusi normal t



Gambar III.4 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Parsial (Uji t)

iv. Kesimpulan

Terima atau tolak  $H_0$

Pengujian hipotesis dapat juga dilakukan dengan bantuan pengolahan data dalam program SPSS, dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig} < \alpha = 5\%$

Dengan pengujian yang sama Variabel Empati (*emphaty*) di uji korelasinya dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

**b. Uji Korelasi Simultan (Uji F)**

Uji korelasi simultan ( uji F ) dilakukan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel AHASS Daya Motor cabang cemara.

i. Hipotesis

$H_0: r_{x_1x_2x_3x_4x_5y} = 0$  (tidak ada korelasi antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pelanggan) di bengkel AHASS Daya Motor cabang cemara.

H1:  $r_{x_1x_2x_3x_4x_5y} \neq 0$  (ada korelasi antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pelanggan) di bengkel AHASS Daya Motor cabang cemara.

ii. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi simultan F

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

(Sugiono,2010,hal 257)

Keterangan :

$F_h$  = Nilai F hitung

$R$  = Koefisien Korelasi berganda

$k$  = Jumlah variabel independen

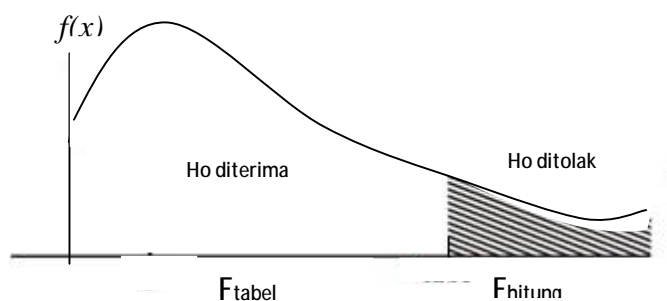
$n$  = Jumlah anggota sampel

dan nilai F hitung di bandingkan F tabel =  $F_{tabel}(\alpha/2, n-k-1)$

iii. Kriteria Uji

- Terima  $H_0$  jika  $F_{Hitung} \leq F_{tabel}$

Atau dalam distribusi kurva F



Gambar III.6 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Simultan (Uji F)

iv. Kesimpulan

Terima atau tolak  $H_0$

Pengujian hipotesis ini dapat dilakukan dengan pengolahan data program SPSS, di katakan signifikan jika nilai sig <  $\alpha=5\%$

**c. Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel bebas (Dimensi Pelayanan) terhadap variabel-variabel terikat (kepuasan).

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

$R^2$  = korelasi variabel independen dengan dependen

100% = Persentase Kontribusi

Dan ada (1-D) lagi kontribusi terhadap kepuasan di luar dari variabel pelayanan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel  $X_1$ , 10 pernyataan untuk  $X_2$ , 6 pernyataan untuk  $X_3$ , 8 pernyataan untuk  $X_4$ , 6 pernyataan untuk  $X_5$ , dan 8 pernyataan untuk variabel  $Y$ , di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah bukti fisik, variabel  $X_2$  adalah kehandalan, variabel  $X_3$  adalah daya tanggap, variabel  $X_4$  adalah jaminan, variabel  $X_5$  adalah empathy dan yang menjadi variabel  $Y$  adalah Kepuasan Pasien. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 100 orang Pasien sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR).

**Tabel IV-1**  
**Skala Likert**

PERNYATAAN	BOBOT
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak Setuju	2
- Sangat Tidak Setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel bebas  $X_1$  (bukti fisik),  $X_2$  (kehandalan),  $X_3$  (daya tanggap),  $X_4$  (jaminan), dan  $X_5$  (empathy) maupun variabel terikat  $Y$  (Kepuasan Pasien). Selanjutnya kuesioner tersebut di uji instrumen instrumen dari pernyataan dengan teknik pengujian sebagai berikut :



### a. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Teknik Statistik untuk pengujian validitas adalah :

- 1). Korelasi skor-skor suatu nomor angket dengan skor total seluruh item.
- 2). Jika nilai korelasi ( $r$ ) yang diperoleh positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut valid.
- 3). Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi yang dihitung tersebut dilihat signifikan tidaknya.

Kriteria penarikan kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya instrumen adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel, apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir instrumen tersebut adalah signifikan dengan demikian butir instrumen adalah valid (Juliandi,2013, hal 180).

Pengujian validitas tiap instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir Pernyataan tersebut. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap Pernyataan valid atau tidak valid dengan membandingkan  $r$  hitung terhadap  $r$  tabel = 0,1966 (lihat tabel  $r$ ), dimana  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel.

**Tabel IV-2**  
**Hasil Uji Validitas Wujud Fisik ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,783	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,828		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,540		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,840		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,540		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,873		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 6 dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel wujud fisik ( $X_1$ ) dinyatakan valid.

**Tabel IV-3**  
**Hasil Uji Validitas Kehandalan ( $X_2$ )**

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,664	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,738		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,716		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,516		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,569		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,705		Valid
7	Pernyataan butir 7	0,285		Valid
8	Pernyataan butir 8	0,272		Valid
9	Pernyataan butir 9	0,758		Valid
10	Pernyataan butir 10	0,299		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 10 dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel kehandalan ( $X_2$ ) dinyatakan valid.

**Tabel IV-4**  
**Hasil Uji Validitas Daya Tanggap ( $X_3$ )**

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,752	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,892		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,763		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,894		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,825		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,902		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 6 dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) dinyatakan valid.

**Tabel IV-5**

### Hasil Uji Validitas Jaminan ( $X_4$ )

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,495	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,773		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,534		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,769		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,554		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,571		Valid
7	Pernyataan butir 7	0,257		Valid
8	Pernyataan butir 8	0,757		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 8 dengan nilai r hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel jaminan ( $X_4$ ) dinyatakan valid.

**Tabel IV-6**  
**Hasil Uji Validitas Empaty ( $X_5$ )**

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,461	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,792		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,718		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,793		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,716		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,564		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 6 dengan nilai r hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel empaty ( $X_5$ ) dinyatakan valid.

**Tabel IV-7**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan butir 1	0,784	0,1966	Valid
2	Pernyataan butir 2	0,462		Valid
3	Pernyataan butir 3	0,784		Valid
4	Pernyataan butir 4	0,533		Valid
5	Pernyataan butir 5	0,876		Valid
6	Pernyataan butir 6	0,804		Valid
7	Pernyataan butir 7	0,227		Valid
8	Pernyataan butir 8	0,821		Valid

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 5 dengan nilai r hitung  $> 0,1966$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi, 2013, hal 83). Maka digunakan teknik korelasi produk moment dikatakan reliable bila hasil cronbach alpha  $> 0,60$  dengan rumus alpha

$$r = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir Pernyataan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma 1^2$  = Varian total

**Tabel IV-8  
Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Wujud Fisik (X <sub>1</sub> )	0,874	Reliabel
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,732	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	0,914	Reliabel
Jaminan (X <sub>4</sub> )	0,607	Reliabel
Empaty (X <sub>5</sub> )	0,759	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,813	Reliabel

Berdasarkan table diatas diketahui bahwa nilai koefisien dengan interpretasi reliabilitas diatas 0,60. Ini menunjukkan bahwa reliabilitas cukup baik.

## 2. Identitas Responden

Responden penelitian ini seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA sebanyak 100 orang, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik usia, jenis kelamin, lamanya bekerja maupun tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai. Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh data pegawai sebagai berikut:

**Tabel IV-9  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	72 orang	72%
2	Wanita	28 orang	28%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber : pasien rawat inap RSUD HERNA

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden mayoritas adalah laki - laki sebanyak 72 orang (72%). Karena sewaktu menyebar angket, mayoritas yang dijumpai peneliti adalah pasien yang berjenis kelamin laki – laki.

**Tabel IV-10**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 25 Tahun	8 orang	8%
2	26 - 40 Tahun	34 orang	34%
3	> 40 tahun	58 orang	58%
Jumlah		100	100%

Sumber : pasien rawat inap RSUD HERNA

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu usia ≤ 25 tahun yaitu sebanyak 8 orang (8%). Pada usia antara 26 – 40 tahun yaitu sebanyak 34 orang (34%) dan usia > 40 tahun yaitu sebanyak 58 orang (58%).

**Tabel IV-11**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP - SMA	10 orang	10%
2	D1 – D3	28 orang	28%
3	Sarjana	62 orang	62%
Jumlah		100	100%

Sumber : Pasien RSUD HERNA

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana yaitu sebanyak 62 orang (62%). Meskipun demikian pendidikan Diploma juga dijumpai sebanyak 28 orang (28%) dan SMP – SMA berjumlah 10 orang (10%).

### **3. Hasil skor jawaban data angket**

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

**a. Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )**

**Tabel IV-12**  
**Skor Angket untuk Variabel  $X_1$  (Bukti Fisik)**

Alternatif Jawaban													
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	5	5	27	27	28	28	26	26	14	14	100	100	
2	4	4	8	8	42	42	31	31	15	15	100	100	
3	8	8	15	15	45	45	32	32	0	0	100	100	
4	3	3	16	16	31	31	34	34	16	16	100	100	
5	8	8	15	15	45	45	32	32	0	0	100	100	
6	2	2	14	14	33	33	34	34	17	17	100	100	

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang penampilan petugas sesuai dengan prosedur perusahaan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 28% .
- b. Jawaban responden tentang penampilan petugas rapi, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 42%.
- c. Jawaban responden tentang peralatan yang digunakan canggih, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 45%.
- d. Jawaban responden tentang peralatan memenuhi standar, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebesar 34%.
- e. Jawaban responden tentang fasilitas yang disediakan nyaman, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 45%.
- f. Jawaban responden tentang fasilitas yang disediakan nyaman, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebesar 34%.

**b. Variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>)**

**Tabel IV-13**  
**Skor Angket untuk Variabel X<sub>2</sub> (Kehandalan)**

Alternatif Jawaban													
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	7	7	46	46	43	43	1	1	3	3	100	100	
2	15	15	50	50	32	32	2	2	1	1	100	100	
3	9	9	50	50	39	39	1	1	1	1	100	100	
4	9	9	44	44	47	47	0	0	0	0	100	100	
5	9	9	52	52	39	39	0	0	0	0	100	100	
6	10	10	44	44	44	44	1	1	1	1	100	100	
7	10	10	44	44	44	44	1	1	1	1	100	100	
8	6	6	39	39	53	53	1	1	1	1	100	100	
9	4	4	51	51	41	41	1	1	1	1	100	100	
10	2	2	14	14	33	33	1	1	3	3	100	100	

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang pelayanan sudah sesuai dengan motto perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 46% .
- b. Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan sudah maksimal, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50%.
- c. Jawaban responden tentang perusahaan memberikan garansi pada pelayanan yang diberikan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50%.
- d. Jawaban responden tentang perusahaan bertanggung jawab terhadap dan selalu komitmen dengan pelayanannya, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 47%.
- e. Jawaban responden tentang perusahaan memberikan kesan pertama yang baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 52%.



- f. Jawaban responden tentang perusahaan selalu mengutamakan kesan pertama terhadap konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju dan kurang setuju sebesar 44%.
- g. Jawaban responden tentang pelayanan tepat waktu sesuai jadwalnya, sebagian besar responden menjawab setuju dan kurang setuju sebesar 44%.
- h. Jawaban responden tentang Pelayanan tidak memakan waktu yang lama, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 53%.
- i. Jawaban responden tentang Perusahaan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 51%.
- j. Jawaban responden tentang Informasi yang diberikan sangat membantu konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 34%.

**c. Variabel Daya Tanggap ( $x_3$ )**

**Tabel IV-14**  
**Skor Angket untuk Variabel  $X_3$  (Daya Tanggap)**

Alternatif Jawaban												
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	12	24	24	33	33	18	18	13	13	100	100
2	10	10	23	23	34	34	28	28	5	5	100	100
3	10	10	24	24	36	36	19	19	11	11	100	100
4	16	16	26	26	30	30	22	22	6	6	100	100
5	10	10	22	22	38	38	24	24	6	6	100	100
6	8	8	24	24	33	33	33	33	13	13	100	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan cepat, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 33% .

- b. Jawaban responden tentang proses pelayanan tidak berbelit - belit, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 34%.
- c. Jawaban responden tentang petugas bersedia membantu konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 36%.
- d. Jawaban responden tentang petugas selalu membantu konsumen yang datang, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 30%.
- e. Jawaban responden tentang petugas siap menangani respon konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 38%.
- f. Jawaban responden tentang petugas tanggap dalam menangani respon konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 33%.

**d. Variabel Jaminan ( $x_4$ )**

**Tabel IV-15**  
**Skor Angket untuk Variabel  $X_4$  (Jaminan)**

No. Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	15	33	33	26	26	22	22	4	4	100	100
2	11	11	17	17	46	46	22	22	4	4	100	100
3	50	50	46	46	3	3	1	1	0	0	100	100
4	9	9	15	15	51	51	23	23	2	2	100	100
5	48	48	48	48	3	3	1	1	0	0	100	100
6	30	30	40	40	15	15	12	12	3	3	100	100
7	24	24	33	33	32	32	11	11	0	0	100	100
8	21	21	15	15	38	38	23	23	3	3	100	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang Karyawan selalu memberikan jaminan kepada konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 33% .

- b. Jawaban responden tentang Jaminan bisa dipercaya dan dipertanggung jawabkan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 46%.
- c. Jawaban responden tentang Konsumen merasa nyaman menggunakan jasa peayanan yang diberikan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 50%.
- d. Jawaban responden tentang Jaminan yang diberikan dapat membuat konsumen lebih aman, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 51%.
- e. Jawaban responden tentang Karyawan berbicara sopan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju sebesar 48%.
- f. Jawaban responden tentang Karyawan berperilaku dengan sopan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 40%.
- g. Jawaban responden tentang Pengetahuan karyawan luas, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 33%.
- h. Jawaban responden tentang Pengetahuan karyawan membuat konsumen merasa percaya terhadap pelayanan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 38%.

e. Variabel Empaty ( $x_5$ )

**Tabel IV-16**  
**Skor Angket untuk Variabel  $X_5$  (Empaty)**

Alternatif Jawaban													
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	14	14	35	35	25	25	22	22	4	4	100	100	
2	10	10	20	20	37	37	23	23	10	10	100	100	
3	12	12	16	16	47	47	21	21	4	4	100	100	
4	15	15	27	27	30	30	22	22	6	6	100	100	
5	12	12	16	16	46	46	22	22	4	4	100	100	
6	11	11	35	35	29	29	20	20	5	5	100	100	

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang Perusahaan memberikan perhatian lebih kepada konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 35% .
- b. Jawaban responden tentang Setiap perhatian yang diberikan netral dan tidak memandang status sosial, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 37%.
- c. Jawaban responden tentang Karyawan paham atas keinginan konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 47%.
- d. Jawaban responden tentang Karyawan selalu memberikan solusi yang baik, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 30%.
- e. Jawaban responden tentang Karyawan mengerti kebutuhan dari konsumen, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 46%.
- f. Jawaban responden tentang Perusahaan melayani kebutuhan pelanggan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 35%.

**f. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel IV-17**  
**Skor Angket untuk Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Alternatif Jawaban												
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	14	34	34	26	26	22	22	4	4	100	100
2	21	21	49	49	12	12	12	12	6	6	100	100
3	14	14	34	34	26	26	22	22	4	4	100	100
4	10	10	19	19	45	45	22	22	4	4	100	100
5	14	14	20	20	36	36	27	27	3	3	100	100
6	11	11	38	38	21	21	23	23	7	7	100	100
7	21	21	40	40	18	18	16	16	5	5	100	100
8	12	12	17	17	43	43	23	23	5	5	100	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

- a. Jawaban responden tentang Keluhan yang saya tujukan kepada pengelola direspon dengan cepat., sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 34% .
- b. Jawaban responden tentang Sistem penyampaian keluhan tidak rumit, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 49%.
- c. Jawaban responden tentang Sistem *ghost shopping* / penyamaran konsumen di bengkel ini berjalan efektif, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 34%.
- d. Jawaban responden tentang Penyamaran harus dilakukan lebih sering, agar kepuasan pelanggan meningkat., sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 45%.
- e. Jawaban responden tentang Bengkel menghubungi dan mempromosikan pelayana ketika saya tidak berkunjung dalam waktu yang lama., sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 36%.

- f. Jawaban responden tentang Pengelola memiliki trik jitu dalam merangkul pelanggan yang hilang maupun pelanggan tetap., sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 38%.
- g. Jawaban responden tentang Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan rutin dilakukan pengelola bengkel, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 40%.
- h. Jawaban responden tentang Survey yang saya berikan sesuai dengan penilaian saya., sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 43%.

## **B. Pembahasan**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada regresi berganda. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi.

#### **a. Uji Normalitas**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov* dan Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.

##### 1). Uji *Kolmogorov - Smirnov*

Uji ini bertujuan agar dalam penelitian ini dapat mengetahui berdistribusi normal atau tidaknya antara variabel independen dengan

variabel dependen ataupun keduanya. Pengambilan keputusan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah sebagai berikut :

- a). Jika nilai Sig (2-tailed) > 0,05 maka berdistribusi normal.
- b). Jika nilai Sig (2-tailed) < 0,05 maka berdistribusi tidak normal.

**Tabel IV-18**  
**Hasil Uji *Kolmogorov - Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26,4200000
	Std. Deviation	4,74128052
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,067
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,120 maka lebih besar dari 0,05 sehingga data tersebut berdistribusi normal.

## 2). Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.

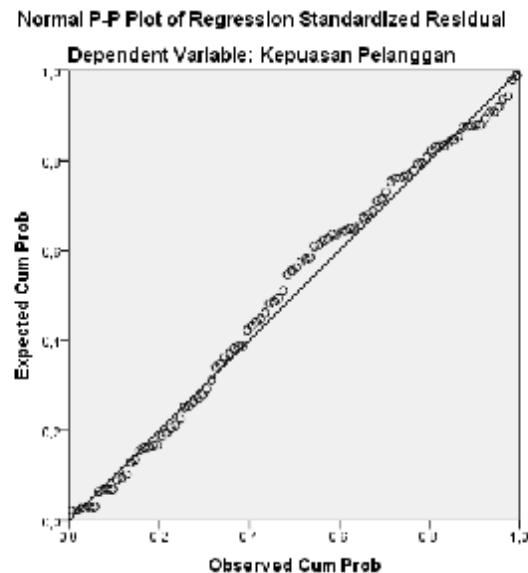
Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat. Yaitu apabila mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut.

- a). Jika data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b). Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar IV-1**  
**Hasil Uji Normalitas P-Plot of Regression Standardized Residual**



Dari hasil uji P-Plot Regression tersebut dapat dilihat bahwa model regresi bersifat normal dengan data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar titik garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas dapat dilihat dari : nilai tolerance



dan lawannya, dan Variance Inflation Faktor (VIF). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang akan diolah. Berikut hasil uji Mutlikolonieritas yang telah diolah :

**Tabel IV-19**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	,465	,167	,095	,755	1,324
	Kehandalan	,489	,274	,159	,766	1,305
	Daya Tanggap	,291	,103	,058	,850	1,177
	Jaminan	,675	,241	,139	,490	2,042
	Empati	,765	,567	,385	,549	1,821

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji diatas kedua variabel independen yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF)  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

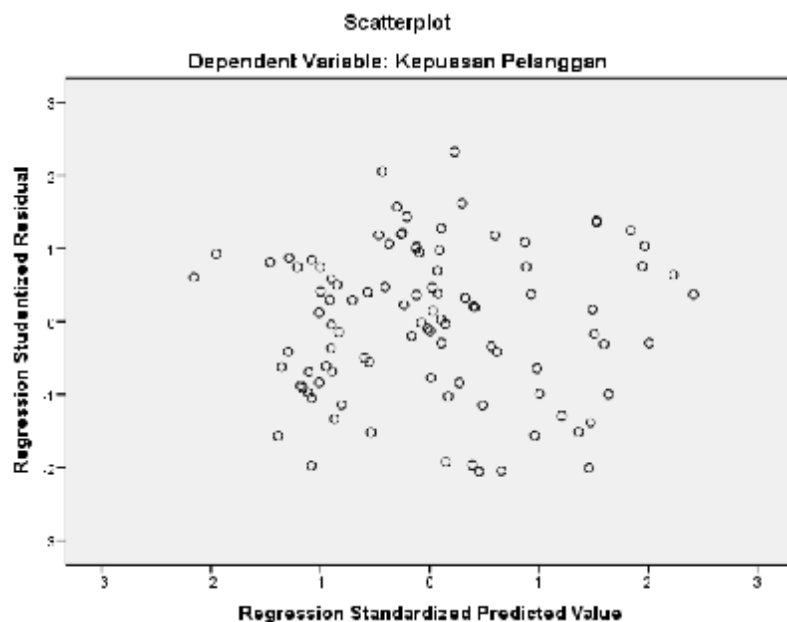
Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu

ZPRED dengan residualnya SDRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitasnya dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SDRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X residual (Y prediksi Y sesungguhnya) yang telah di standardized. Dasar analisis heterokedastisitas, sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak heterokedastisitas.

**Gambar IV-2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Dari grafik Scatterplot terlihat bahwa jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y,

maka mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk melihat Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Uum HERNA berdasarkan masukan variabel independen yakni Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## 2. Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis data digunakan analisis regresi linier berganda. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic versi 22.00.

**Tabel IV-20**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7,427	3,255		-7,427	,025
	Bukti Fisik	,134	,081	,109	1,645	,103
	Kehandalan	,258	,093	,181	2,760	,007
	Daya Tanggap	,064	,063	,063	1,002	,319
	Jaminan	,290	,120	,198	2,408	,018
	Empati	,685	,103	,519	6,682	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari table diatas maka dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

$$\text{Konstanta (a)} = -7,427$$

$$\text{Bukti Fisik (X}_1\text{)} = 0,134$$

Kehandalan ( $X_2$ )	= 0,258
Daya Tanggap ( $X_3$ )	= 0,064
Jaminan ( $X_4$ )	= 0,290
Empati ( $X_5$ )	= 0,540

Dari hasil tersebut maka dapat diketahui model persamaan regresi linearnya adalah sebagai berikut :

$$Y = -7,427 + 0,216 X_1 + 0,258 X_2 + 0,064 X_3 + 0,290 X_4 + 0,540 X_5 + e$$

Keterangan :

1. Nilai "a" = -7,427 menunjukkan apabila nilai dimensi Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bernilai nol. Maka kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA sebesar -7,427, atau dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tetap bernilai -7,427 apabila tidak dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar 0,134 dengan arah hubungannya positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan bukti fisik maka akan diikuti oleh penurunan Kepuasan Pasien sebesar 0,134 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Kehandalan ( $X_2$ ) sebesar 0,258 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan kehandalan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan pasien sebesar 0,258 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
4. Daya tanggap ( $X_3$ ) sebesar 0,064 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan daya tanggap maka akan diikuti oleh

kenaikan kepuasan pasien sebesar 0,064 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

5. Jaminan ( $X_4$ ) sebesar 0,290 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan jaminan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan pasien sebesar 0,290 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
6. Empati ( $X_5$ ) sebesar 0,540 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan empati maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan pasien sebesar 0,540 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

### 3. Uji Korelasi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 22.00 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV-21**  
**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,427	3,255		-2,282	,025
	Bukti Fisik	,134	,081	,109	1,645	,103
	Kehandalan	,258	,093	,181	2,760	,007
	Daya Tanggap	,064	,063	,063	1,002	,319
	Jaminan	,290	,120	,198	2,408	,018
	Empati	,685	,103	,519	6,682	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$  dengan dua arah dengan nilai  $n = 100 - 5 = 95$  adalah 1,985. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut :

**a) Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, secara parsial dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis:

$H_0: r_{xy} = 0$  (Tidak ada korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (ada korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

2) Uji Korelasi Parsial (Uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 1,645$$

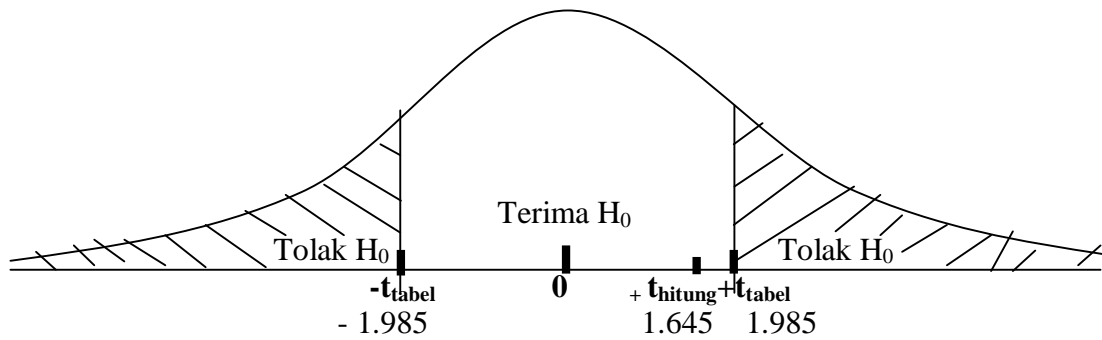
Dengan  $t_{tabel} = \pm t(5\%/2, 100-5) = \pm t(2,5\%, 95) = 1,985$  di mana  $\alpha =$  derajat kesalahan 5%.

3) Kriteria uji:

a) Terima  $H_0$  jika :  $-t_{tabel} \leq t \leq t_{tabel}$

dan  $-1,985 < 1,645 < 1,985$  berarti terima  $H_0$

b) Atau dalam distribusi normal t



**Gambar IV.4**

**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi parsial (uji t) bukti fisik.**

- c) Data diolah dengan bantuan komputer (spss) dikatakan signifikan jika nilai sig < 0,05, dan nilai 0,319 > 0,05 maka dinyatakan tidak signifikan atau terima  $H_0$
- 4) Kesimpulan:

Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA. Hal ini disebabkan karena responden menganggap variabel bukti fisik tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang mereka dapatkan, responden atau pasien merasa bukti fisik yang tersedia seperti penampilan petugas pelayanan, peralatan yang digunakan dan fasilitas yang tersedia tergolong sama saja jika dibandingkan dengan rumah sakit lain, responden atau pasien lebih menganggap bahwa variabel seperti Kehandalan, Jaminan dan Empati lebih mereka perhatikan untuk meningkatkan kepuasan yang mereka dapatkan dari Rumah Sakit Umum HERNA.

### b) Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, secara parsial dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis:

$H_0: r_{x_2y} = 0$  (Tidak ada korelasi antara kehandalan dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

$H_1: r_{x_2y} \neq 0$  (ada korelasi antara kehandalan dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

2) Uji Korelasi Parsial (Uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 2.760$$

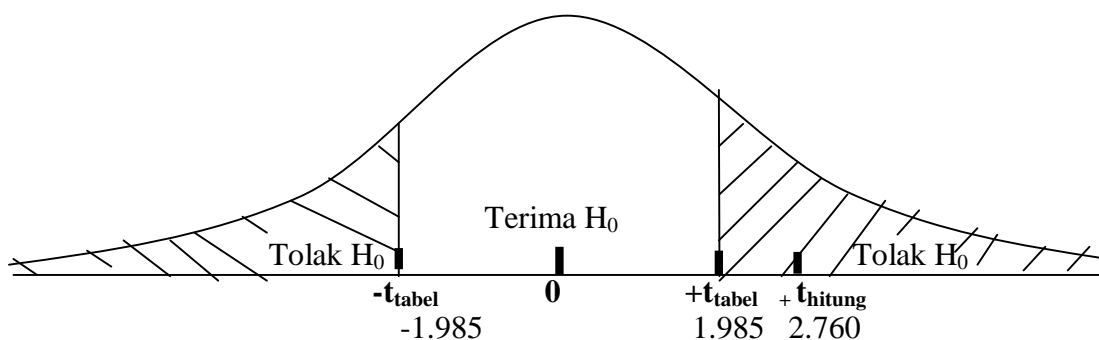
Dengan  $t_{tabel} = \pm t(5\%/2, 100-5) = \pm t(2,5\%, 95) = 1,985$  tdi mana  $\alpha =$  derajat kesalahan 5%.

3) Kriteria uji:

a) Terima  $H_0$  jika :  $-t_{tabel} \leq t \leq t_{tabel}$

Ternyata  $-1,985 < 2,760 > 1,985$  berarti tolak  $H_0$

b) Atau dalam distribusi normal t



**Gambar IV.5**

**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi parsial (uji t) kehandalan**



c) Data diolah dengan bantuan komputer (spss) dikatakan signifikan jika nilai  $\text{sig} < 0,05$ , dan nilai  $0,007 < 0,05$  maka dinyatakan tidak signifikan atau tolak  $H_0$

#### 4) Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t-hitung  $2,760 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,007 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

#### c) Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, secara parsial dapat di uraikan sebagai berikut:

##### 1) Hipotesis:

$H_0: r_{x_3y} = 0$  (Tidak ada korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

$H_1: r_{x_3y} \neq 0$  (ada korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

##### 2) Uji Korelasi Parsial (Uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 1.002$$

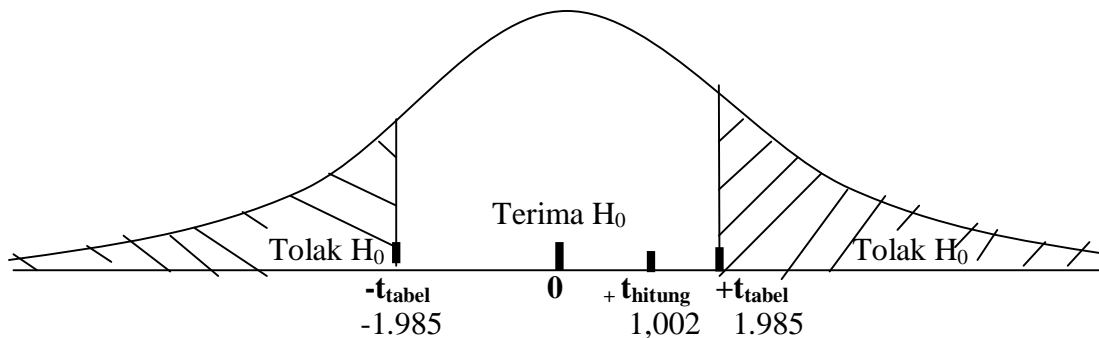
Dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(5\%/2, 100-5) = \pm t(2,5\%, 95) = 1,985$  di mana  $\alpha =$  derajat kesalahan 5%.

3) Kriteria uji:

a) Terima  $H_0$  jika :  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Ternyata  $-1,985 < 1,002 < 1,985$  berarti terima  $H_0$

b) Atau dalam distribusi normal t



Gambar IV.6

#### Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi parsial (uji t) daya tanggap

c) data diolah dengan menggunakan bantuan komputer (SPSS) dikatakan

signifikan jika nilai sig  $< 0,005$  dan nilai  $0,319 > 0,005$  maka

dinyatakan tidak signifikan

4) Kesimpulan :

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t-hitung sebesar  $1,002 < t\text{-tabel } 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,319 > 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien pada rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden menganggap variabel Daya Tanggap tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang mereka dapatkan, responden atau pasien merasa Daya Tanggap yang dimiliki petugas seperti memberikan pelayanan yang

cepat, kerelaan untuk membantu pasien, siap menangani respon pasien tergolong sama saja jika dibandingkan dengan apa yang dimiliki oleh petugas rumah sakit lain, responden atau pasien lebih menganggap bahwa variabel seperti Keandalan, Jaminan dan Empati lebih mereka perhatikan untuk meningkatkan kepuasan yang mereka dapatkan dari Rumah Sakit Umum HERNA.

#### **d) Pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, secara parsial dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis:

$H_0: r_{x_4y} = 0$  (Tidak ada korelasi antara jaminan dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

$H_1: r_{x_4y} \neq 0$  (ada korelasi antara jaminan dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

2) Uji Korelasi Parsial (Uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 2.408$$

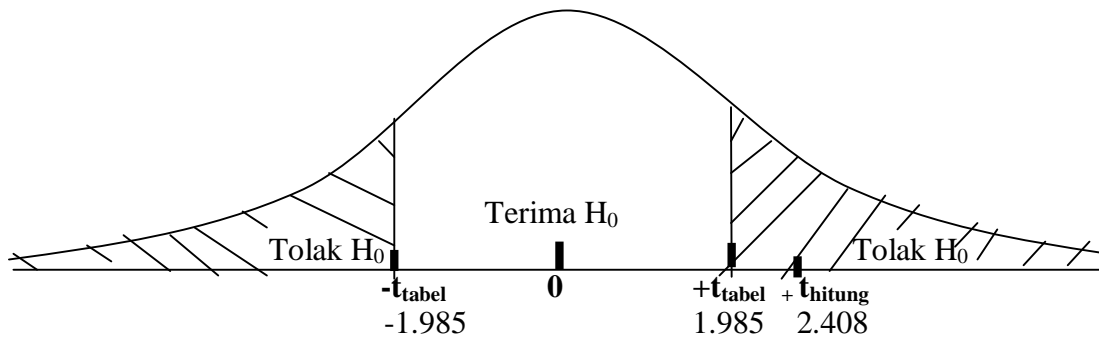
Dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(5\%/2, 100-5) = \pm t(2,5\%, 95) = 1,985$  di mana  $\alpha =$  derajat kesalahan 5%.

3) Kriteria uji:

a) Terima  $H_0$  jika :  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Ternyata  $-1,985 < 2,408 > 1,985$  berarti tolak  $H_0$

b) Atau dalam distribusi normal t



**Gambar IV.7**

**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi parsial (uji t) jaminan**

c) data diolah dengan menggunakan bantuan komputer (SPSS) dikatakan

signifikan jika nilai sig < 0,05 dan nilai 0,018 < 0,05 maka dinyatakan

signifikan atau tolak  $H_0$

4) Kesimpulan :

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,408 > t-tabel 1,985 dan mempunyai angka signifikan sebesar 0,018 < 0,05. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

**e) Pengaruh Empaty terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, secara parsial dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis:

$H_0: r_{xy}=0$  (Tidak ada korelasi antara empati dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (ada korelasi antara empati dengan kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA).

2) Uji Korelasi Parsial (Uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 6,682$$

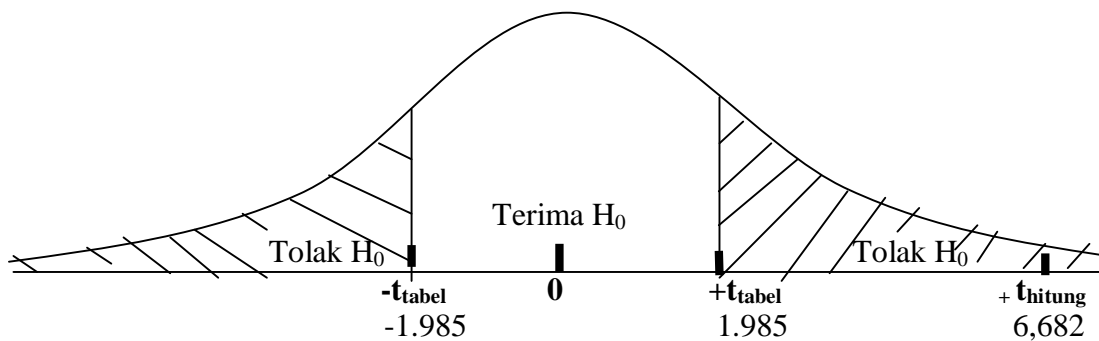
Dengan  $t_{\text{tabel}} = \pm t(5\%/2, 100-5) = \pm t(2,5\%, 95) = 1,985$  di mana  $\alpha =$  derajat kesalahan 5%.

3) Kriteria uji:

a) Terima  $H_0$  jika :  $-t_{\text{tabel}} \leq t \leq t_{\text{tabel}}$

Ternyata  $-1,985 < 6,682 > 1,985$  berarti tolak  $H_0$

b) Atau dalam distribusi normal t



Gambar IV.8

#### Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi parsial (uji t) empathy

c) data diolah dengan menggunakan bantuan komputer (SPSS) dikatakan

signifikan jika nilai sig < 0,05 dan nilai 0,000 < 0,05 maka

dinyatakan signifikan atau tolak  $H_0$

4) Kesimpulan :

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh empathy terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t-hitung sebesar  $6,682 > t\text{-tabel } 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara empathy terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

#### 4) Uji korelasi Simultan (Uji F)

Uji F atau juga disebut juga dengan uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk menjelaskan tingkah laku atau keragaman Kepuasan Pasien. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berikut adalah hasil statistik pengujiannya :

**Tabel IV-22**  
**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2225,494	5	445,099	41,554	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1006,866	94	10,711		
	Total	3232,360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan

#### 1) Hipotesis

$H_0: r_{x_1x_2x_3x_4x_5y} = 0$  (tidak ada korelasi antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien rawat inap). di Rumah Sakit Umum HERNA

$H_1: r_{x_1x_2x_3x_4x_5y} \neq 0$  (ada korelasi antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien rawat inap) di Rumah Sakit Umum HERNA.

2) Uji statistik yang di gunakan adalah uji korelasi simultan F

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} = 41,554$$

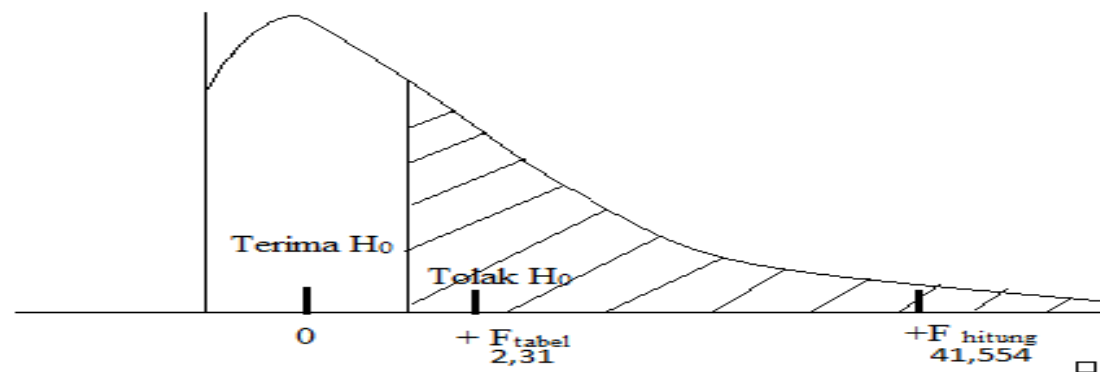
dengan F tabel = F ( $\alpha/2, n - k - 1$ ), dk= 100-5-1=94,  $\alpha = 5\%$ ,  $F_{\text{tabel}}=2,31$

3) Kriteria Uji:

a) Terima  $H_0$  Jika  $F_{\text{Hitung}} \leq F_{\text{Tabel}}$ , ternyata  $41,554 > 2,31$  berarti tolak

$H_0$

b) Atau dalam distribusi kurva F



**Gambar IV.5**

**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji korelasi simultan (uji F)**

c) Dikatakan signifikan jika nilai sig < 0,05 karena nilai sig 0,000 < 0,05

maka dinyatakan signifikan atau tolak  $H_0$

4) Kesimpulan :

Berdasarkan hasil uji  $F_{\text{hitung}}$  pada tabel IV-12 diatas dapat nilai  $F_{\text{hitung}}$  41,554, sementara nilai  $F_{\text{tabel}}$  berdasarkan  $dk = n - k - 1 = 94$  dengan tingkat signifikan 5% adalah 2,31. Jadi  $F_{\text{hitung}} 41,554 > F_{\text{tabel}} 2,31$  kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan ( $H_0$  ditolak), Dari hasil perhitungan SPSS di atas menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan bukti fisik,

kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Tujuan dari uji koefisien determinasi adalah untuk mengetahui jumlah besaran persentase dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi ini bisa dilihat pada table dibawah ini.

**Tabel IV-23**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830 <sup>a</sup>	,689	,672	3,27282

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Pada tabel diatas, dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai R sebesar 0,830 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan Kepuasan Pasien (variabel dependen) dengan Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (variabel independen) mempunyai tingkat sebesar :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,830 \times 100\%$$

$$D = 83\%$$

Angka ini mengidentifikasi bahwa Kepuasan Pasien (variabel dependen) mampu dijelaskan oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,



jaminan dan empati (variabel independen) sebesar 83%, sedangkan selebihnya sebesar 17% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## **6) Hasil pembahasan**

Pembahasan ini adalah analisis mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada 6 (enam) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### **a) Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t$ -hitung sebesar  $1,645 < t$ -tabel  $-1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,103 > 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA. Hal ini disebabkan karena responden menganggap variabel bukti fisik tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang mereka dapatkan, responden atau pasien merasa bukti fisik yang tersedia seperti penampilan petugas pelayanan, peralatan yang digunakan dan fasilitas yang tersedia tergolong sama saja jika dibandingkan dengan rumah sakit lain, responden atau pasien lebih menganggap bahwa variabel seperti Keandalan, Jaminan dan Empati lebih mereka perhatikan untuk meningkatkan kepuasan yang mereka dapatkan dari Rumah Sakit Umum HERNA.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Endang Rejeki Marlinawati (2012) yang menyatakan bahwa  $t_{hitung} 3,618 > t_{tabel} 2,012$  pada tingkat signifikan  $0,001 < \alpha 0,05$ . Ini mengartikan bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PD BPR BKK Purworejo Cabang Bener.

#### **b) Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,760 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,007 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kehandalan terhadap kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

Sehingga hal ini hampir sejalan dengan penelitian Baharudin (2012) yang menyatakan bahwa  $t_{hitung} 2,265$  dengan tingkat signifikansi  $0,027 < 0,05$ , sehingga kehandalan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan PT. APEX Semarang.

#### **c) Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien.**

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t_{hitung} 1,002 < 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,319 > 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden menganggap variabel Daya Tanggap tidak mempengaruhi tingkat kepuasan

yang mereka dapatkan, responden atau pasien merasa Daya Tanggap yang dimiliki petugas seperti memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk membantu pasien, siap menangani respon pasien tergolong sama saja jika dibandingkan dengan apa yang dimiliki oleh petugas rumah sakit lain, responden atau pasien lebih menganggap bahwa variabel seperti Keandalan, Jaminan dan Empati lebih mereka perhatikan untuk meningkatkan kepuasan yang mereka dapatkan dari Rumah Sakit Umum HERNA.

Sehingga hal ini bertolak belakang dengan penelitian Baharudin (2012) yang menyatakan bahwa  $t_{hitung}$  2,637 dengan tingkat signifikansi  $0,010 < 0,05$ , sehingga keandalan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan PT. APEX Semarang.

#### **d) Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,408 > 1,985 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,018 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan jaminan terhadap kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

Sehingga hal ini sejalan dengan penelitian Baharudin (2012) yang menyatakan bahwa  $t_{hitung}$  2,134 dengan tingkat signifikansi  $0,036 < 0,05$ , sehingga keandalan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan PT. APEX Semarang.

**e) Pengaruh Empaty terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai t-hitung  $6,682 > 1,985$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan jaminan terhadap kepuasan Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA.

**f) Pengaruh Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Fhitung dapat nilai F hitung 41,554, sementara nilai F tabel berdasarkan  $dk = n - k - 1 = 94$  dengan tingkat signifikan 5% adalah 2,31. Jadi F hitung  $41,554 > F$  tabel 2,31 kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan ( $H_0$  ditolak), Dari hasil perhitungan SPSS di atas menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama – sama berpengaruh terhadap Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap Kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum HERNA. dengan sampel 100 orang adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh secara tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh tidak secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.
4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.
5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

6. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara simultan, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum HERNA.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi Rumah Sakit Umum HERNA hendaknya dalam meningkatkan Kepuasan pasien lebih memperhatikan faktor kehandalan, jaminan dan empati, dengan adanya kehandalan, jaminan dan empati yang baik berdasarkan penelitian ini maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Bagi penelitian selanjutnya, untuk dapat menambah variabel independen lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat dihasilkan untuk Rumah Sakit Umum HERNA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. (2006). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Cetakan Pertama. Jakarta : Pustaka Amani.
- Buyung. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Alfamart Todopuli di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Zurni Zahara Samosir. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*
- Harentana Fardhani . *Analisi Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*
- Juandi, Hendry Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 12. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Selvy, Srikandi dan Andriani Kusumawati.(2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.6,No.2.Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga.

Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi

Utama

Tjiptono, Fandy Dan Candra, Gregorius. (2011). *Service Quality Satisfaction*.

Edisi III. Yogyakarta : Andi..

Tri Hari Koestanto, Tri Yuniati. (2014) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya". *Jurnal*

*Ilmu & Riset Manajemen*. Vol.3, No.10. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Indonesia (STIESIA) Surabaya.