

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT DKT DR. SOETARTO TK III**

YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH:

KRISTINA FELIXITA SOBA

16001081

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di
Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta

Nama : Kristina Felixita Soba

Nim : 16001081

Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbingan Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Juni, 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.
NIK. 10600150

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DKT DR. SOETARTO TK III YOGYAKARTA

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administrai.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2019

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, S.E., M.M.

Sarjita, S.E., M.M.

NIP : 197802042005011

NIK 11300114

Mengetahui

Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E., M.M.

NIP : 197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kristina Felixita Soba

Nim : 16001081

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di
Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak lain manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagai manapun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 15 juli 2019

Yang membuat pernyataan

Kristina Felixita Soba

MOTTO

**Janganlah Takut, Sebab Aku Menyertai Engkau, Janganlah Bimbang,
Sebab Aku Ini Allahmu, Aku Akan Meneguhkan, Bahkan Akan Menolong
Engkau, Aku Akan Memegang Engkau Dengan Tangan Kanan-Ku Yang
Membawa Kemenangan.**

(Yesaya 41:10)

Jatuh Belum Tentu Gagal, Tetapi Patah Semangat Adalah Fatal.

(Amsal 24:16a)

**Banyaklah Rencana Di Hati Manusia, Tetapi Keputusan Tuhanlah Yang
Terlaksana**

(Amsal 19:21)

**“Tuhan Tidak Mengharuskan Kita Sukses, Tuhan Hanya Mengharapkan
Kita Mencobah”.**

(Mario Teguh)

**“Jika Kau Tak Suka Sesuatu, Ubalah. Jika Tidak Bisa, Maka Ubalah Cara
Pandanganmu Tentangnya”.**

(Maya Angelo)

“Ubah Pikiranmu Dan Kau Mengubah Duniamu”.

(Norman Vincent Peale)

“Jangan Menunggu. Takkan Pernah Ada Waktu Yang Tepat”.

(Napoleon Hill)

**“Terasa Sulit Ketika Aku Merasa Harus Melakukan Sesuatu. Tetapi,
Menjadi Mudah Ketika Aku Menginginkannya”.**

(Annie Gottlier)

“Aku Tidak Aneh. Aku Adalah Edisi Terbatas”.

(Anonim)

PERSEMBAHAN

Pada Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, dan rahmat serta karunia-Nya selama penulisan menempuh pendidikan di Kampus AMA YPK dari awal hingga akhir perkuliahan. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini

1. Sembah syukur kepada Allah Bapa yang selalu menyertai saya, dalam segala hal dalam hidup saya, terkhususnya selalu memberikan saya kesehatan dan kelancaran serta kemudahan selama 3 tahun perkuliahan ini dan dalam proses menyelesaikan tugas akhir.
2. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu mendoakan, membimbing, mendukung dan memberikan semangat dan dorongan yang tiada hentinya.
3. Abang Christianus De Santal Soba, dan Adik Yosep Marianus Dala Soba, yang selalu memberikan semangat, dan dukungan moral maupun kasih sayang serta doanya untuk keberhasilan ini.
4. Keluarga Besar Ppdm (Putra Putri De Mazenod) yang merupakan keluarga pertama saya selama berada di Yogyakarta, yang selalu mendukung, menghibur dan mengajarkan saya tentang banyak hal selama saya berada disini.
5. Sahabat-sahabatku terkhususnya Evi, Devita dan Olun, Mengki, Beatriks, Via Meni yang selalu mendukung dan membantu dalam kelancaran penulisan karya ini.

6. Mommy Widya Bunga Pratiwi, Kakak Elvi Rizka Damayanti, Kakak Arnila Ibrahim yang selalu mendukung, dan selalu ada serta membantu saya dalam proses penulisan tugas akhir ini.
7. Teman- teman kost Lia, Rani, Laura, Erma, Santy, Almita, Kristin, Putri yang selalu memberi motivasi dan dukungan.
8. Ibu Endang Hariningsih, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga memudahkan Penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
9. Semua Dosen tercinta AMA YPK yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Semua teman, sahabat seperjuangan yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk kelulusan pendidikan pada Program Studi Diploma III Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan tak luput dari kekeliruan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan usulan dan saran serta kritik sangat dibutuhkan demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini.

Dalam Tugas Akhir ini penyusunan tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M Direktur Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
2. Ibu Endang Hariningsih, S.E., M.Sc. Dosen Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan menyumbangkan pikiran-pikiran dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh Dosen pengajar AMA YPK Yogyakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

4. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang tanpa batas, dukungan, motivasi dan doa yang tulus untuk saya.
5. Semua teman, sahabat seperjuangan yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan pendidikan pada perguruan tinggi, penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Juli, 2019

Penulis

Kristina Felixita Soba

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Definisi Kepercayaan	5
B. Definisi Kepuasan Pasien	7
C. Penelitian Terdahulu	13

D. Hipotesis	15
E. Model Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Populasi dan Sampel	16
B. Teknik Pengambilan Sampel	16
C. Jenis Data	17
D. Teknik Pengumpulan Data	18
E. Definisi Operasional	19
F. Skala Pengukuran.....	21
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	22
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	23
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	24
A. Gambaran Umum RS DKT Dr. Soetarto	24
B. Hasil Penelitian	34
C. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Tenaga Medik	29
Tabel 4.2 Tenaga Paramedis Keperawatan	29
Tabel 4.3 Tenaga Paramedis Non Keperawatan	30
Tabel 4.4 Tenaga Non Medis	30
Tabel 4.5 Kamar Tindakan.....	31
Tabel 4.6 Pelayanan Poliklinik	31
Tabel 4.7 Jenis Kelas dan Fasilitas Rawat Inap	33
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Sederhana	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	15
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Lembar Karakteristik Responden

Lampiran 3 Lembar Tabulasi Data

Lampiran 4 Lembar Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5 Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Output Hasil Regresi Sederhana

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta dengan sampel 52 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear sederhana. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* komputer SPSS versi 20.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial tidak adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta. Kepercayaan berkontribusi sebanyak 2.3% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 97,7% di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *kepercayaan, dan kepuasan pasien*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia medis dalam pelayanan kesehatan saat ini begitu pesat menyebabkan persaingan antara penyedia layanan kesehatan semakin ketat, sehingga penyedia layanan kesehatan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Lembaga penyedia pelayanan kesehatan itu seperti Rumah Sakit, Klinik Kesehatan, Puskesmas dan lembaga-lembaga penyedia layanan kesehatan lainnya.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peranan dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Menurut keputusan Menteri Kesehatan No.340/MENKES/PER/III/2010 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu faktor yang membuat pasien untuk kembali berobat ke Rumah Sakit adalah adanya kepercayaan. Kepercayaan adalah kemampuan seseorang untuk bertumpu pada orang lain atau institusi

dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun *relationship*, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidak mudah dan memerlukan usaha bersama.

Adanya kepercayaan pada diri pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap Rumah Sakit. Indarjati, (2001) menyebutkan ada dua macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen/pasien yang berkaitan dengan perbandingan antara harapan dengan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen/pasien akan merasa puas. Jika layanan pada konsumen/pasien kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen/pasien maka konsumen/pasien menjadi tidak puas. Kepuasan ini berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Dalam arti bahwa kebutuhan itu telah terpenuhi.

Meningkatnya jumlah rumah sakit dan masalah ketidakpuasan yang dirasakan pasien sering terjadi pada organisasi pelayanan kesehatan, terutama rumah sakit, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Tidak jarang pasien mengeluh dan membawa dampak untuk kelangsungan kehidupan organisasi karena dengan banyak masalah yang dialami pasien maka akan menimbulkan minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, hal ini menuntut Rumah Sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompensasi yang maksimal untuk meningkatkan kepercayaan pasien.

Atas dasar latar belakan diatas penulis tertarik untuk memilih judul Tugas Akhir “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dibuat suatu rumusan masalah yaitu:

“Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang

berada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi manajemen Rumah Sakit dalam merumuskan dan menentukan strategi kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.

3. Bagi AMA YPK

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data perbandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti bagi mahasiswa yang ingin mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah tugas akhir ini, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemampuan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memiliki keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercaya.

Menurut Rousseau, *et al* (1998) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan suatu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.

Menurut Muzahid, *et al* (2009) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dijelaskan bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya.

Menurut Mayer *et al* dalam Joseph, *et al* (2010) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan

kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.
Kualitas produk/jasa yang di jual apakah dapat dipercaya atau tidak.

Adapun indikator kepercayaan dalam penelitian ini adalah Gilbert dan Tang, (1998).

1. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan keseluruhan.
2. Tingkat kepercayaan pasien pada pelayanan pegawai karena sudah memenuhi standar.
3. Tingkat kepercayaan diperoleh dikarenakan sudah memenuhi harapan pasien.
4. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pendaftaran dan administrasi dikarenakan memberikan pelayanan yang baik.
5. Tingkat kepercayaan pasien terhadap kebersihan rumah sakit.
6. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan medis yang tepat waktu.
7. Tingkat kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan yang sigap.

B. Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan

pasien, Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Westbrook dan Reilly dalam Tjiptono (2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan. Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti dalam Nooria (2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini Rumah Sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “Rumah Sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan Rumah Sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Tjiptono (2002), terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.
2. Menjadi dasar dalam pembelian ulang.
3. Terciptanya loyalitas konsumen.

4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Kotler (2005), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).

2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga

dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Kotler dalam Lupiyoadi (2006) berpendapat bahwa berbagai alternatif tindakan konsumen akibat ketidakpuasan antara lain:

1. Tidak mengambil tindakan,
2. Mengambil tindakan, yaitu:

- a. Tindakan umum

Menuntut ganti rugi langsung dari perusahaan, menempuh jalur hukum untuk memperoleh ganti rugi, memutuskan untuk berhenti membeli produk atau memboikot penjual.

- b. Tindakan pribadi

Mengadu kepada perusahaan, lembaga pemerintah atau swasta, memperingatkan teman tentang produk atau penjual. Secara definisi dari berbagai teori di atas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang

diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas atau sangat puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Tetapi apabila pelanggan tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak citra perusahaan.

2. Indikator Kepuasan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2001) atribut-atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang dijanjikan produsen, meliputi:

- 1) Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
- 2) Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
- 3) Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi

b. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi:

- 1). Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
- 2). Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

c. Kesiapan untuk merekomendasi

Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi:

- 1). Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2). Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap
- 3). Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

C. Penelitian Terdahulu

Untuk melandasi penelitian ini, maka ditunjang dengan adanya beberapa penelitian terdahulu yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Obyek penelitian
Mahendra dan Indriyani, 2018	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di CV mitra perkasa utomo	Kepuasan pelanggan (Y), kepercayaan pelanggan (X_1)	Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh kepercayaan pelanggan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Utomo.
Diza, Moniharapon, dan Ogi 2016	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di PT. Fifgroup cabang Manado	Kepuasan pelanggan (Y), kualitas pelayanan (X_1) kualitas produk (X_2) Kepercayaan pelanggan (X_3)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Fifgroup cabang Manado
Adnyana, 2016	Pengaruh kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan memilih jasa laundry di refresh laundry Bandar Lampung	Kepuasan pelanggan (Y) Kepercayaan Merek (X_1)	Berdasarkan penelitian ini terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, dikarenakan semakin percaya konsumen terhadap suatu merek akan meningkatkan

			kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa <i>refresh laundry</i> Bandar Lampung.
--	--	--	---

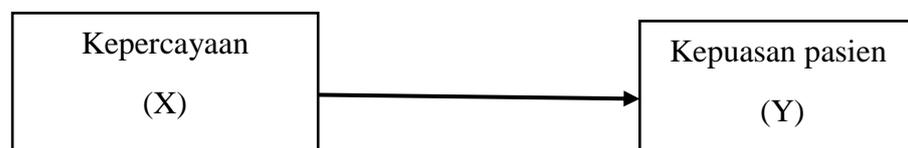
D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi peneliti yang akan dilakukan. Apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta.

E. Model Penelitian

Model dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Populasi penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah seluruh pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh penelitian (Notoatmodjo, 2002). Dalam penelitian ini, ditetapkan sampel yang berjumlah 52 responden, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Roscoe (1975) yang dikutip Sekaran (2006) yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

B. Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik *sampling* adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data

sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. (Margono, 2004).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Di mana peneliti memilih siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai untuk dijadikan sampel.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian dilakukan. Data ini diperoleh dari hasil observasi secara langsung, wawancara dan penyebaran angket kepada pihak yang terkait (Sugiyono, 2004). Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden (pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta) meliputi, identitas dan tanggapan responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain yang dilakukan dengan studi pustaka dengan literatur/referensi, buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian, dan badan pusat statistik yang relevan dengan penelitian ini, serta memiliki hubungan dengan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Penelitian yang dilakukan dengan memperoleh data langsung di lapangan melalui kuesioner.

2. Studi Pustaka

Mengumpulkan informasi dan data dengan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku.

3. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertutup dan harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang sudah tersedia. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup.

Pada pertanyaan tertutup yang telah tersedia yaitu dengan cara meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dari setiap pertanyaan.

E. Definisi Operasional

Agar penelitian mempunyai batas pengertian yang jelas dan mudah diukur, maka perlu dijabarkan arti setiap variable dalam sebuah devinisi operasional. Adapun sebuah definisi operasional variable penelitian dan nilai hasil ukur adalah:

1. Kepercayaan adalah faktor interen yang berhubungan dengan perilaku pasien dalam pembelian produk atau jasa. Adapun indikator kepercayaan dalam penelitian ini adalah (Gilbert dan Tang, 1998).
 - a. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan keseluruhan.
 - b. Tingkat kepercayaan pasien pada pelayanan pegawai karena sudah memenuhi standar.
 - c. Tingkat kepercayaan diperoleh dikarenakan sudah memenuhi harapan pasien.
 - d. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pendaftaran dan administrasi dikarenakan memberikan pelayanan yang baik.
 - e. Tingkat kepercayaan pasien terhadap kebersihan rumah sakit.
 - f. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan medis yang tepat waktu.

g. Tingkat kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan yang sigap.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2001) atribut-atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang dijanjikan produsen, meliputi:

- 1) Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
- 2) Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
- 3) Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi

b. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan tokoh yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi:

- 1) Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.

- 2) Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

c. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

F. Skala Pengukuran

Ramli (2011) menyatakan bahwa skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bisa digunakan dalam pengukuran yang akan menghasilkan data. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu

objek tertentu. Dalam Skala *Likert* terdapat dua bentuk pertanyaan yaitu pertanyaan positif yang bersifat untuk mengukur sifat positif, dan pernyataan negatif yang berfungsi mengukur sikap negatif objek.

Format Skala *Likert* merupakan perpaduan antara kesetujuan dan ketidaksetujuan. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal dengan Skala *Likert*. Pengukuran Skala Likert menggunakan 5 (lima) angka penilaian yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS): Skor 1
2. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
3. Netral (N) : Skor 3
4. Setuju (S) : Skor 4
5. Sangat Setuju (SS) : Skor 5

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pernyataan untuk melakukan fungsi ukurannya semakin kecil varians kesalahan, semakin valid alat ukurnya (Wijaya, 2013).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Suatu instrumen dikatakan

valid atau sah manakala mempunyai tingkat validitas yang tinggi, mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*p value*) dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Apabila perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS, diperoleh probabilitas (*p value*) < 0,05 maka dapat dikatakan butir instrumen valid. Namun sebaliknya diperoleh probabilitas > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa butir instrumen tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah proses pengukuran yang memberikan hasil relative sama jika dilakukan pengukuran ulang pada subyek yang sama, semakin kecil perbedaan hasil yang diperoleh, maka semakin andal tesnya (Wijaya, 2013). Instrument penelitian dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha (a)* > 0,6 dan tidak *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha (a)* < 0,6 (Sunyoto, 2012).

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model analisis yang digunakan adalah model analisis linear sederhana melalui program SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Regresi linear sederhana ini digunakan karena variabel

independen yang digunakan satu variabel. Model dari regresi linear sederhana adalah: $Y = a + b X$

Dimana:

Y = variabel kepuasan pasien

X = variabel kepercayaan

a = konstanta

b = koefisien regresi

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu atau parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak, (Priyanto, 2013). Uji t (parsial) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta, dengan merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

- 1). Apabila nilai signifikansi $t < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2). Apabila nilai signifikansi $t > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinan (*R Square*)

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat memberikan informasi yang baik. Nilai koefisien determinan (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan dengan variabel bebas X. bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila R^2 mempunyai nilai antara nol dan satu.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta

1. Sejarah Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta

Setelah diproklamasikan kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 di Jakarta sekaligus terbentuknya negara RI, maka hampir diseluruh pelosok tanah air terjadi pergolakan-pergolakan bersenjata dari para pejuang dan pembela kemerdekaan RI untuk mempertahankan dan menegakan Negara RI dari pihak manapun yang menghendaki menjajah kembali bangsa Indonesia dan menjadi kenyataan bahwa para pejuang tersebut langsung terlibat secara fisik berperang dengan senjata seadanya melawan orang-orang Jepang yang masih berada di Indonesia yang tidak mau menyerahkan senjatanya kepada RI dan orang-orang Belanda serta sekutu-sekutunya yang masih menghendaki penjajahan terhadap bangsa Indonesia.

Peristiwa kontak senjata tersebut mengakibatkan disana-sini berjatuh korban para pejuang termasuk yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada saat bersamaan lahirlah badan-badan perjuangan antara lain BKR yang nantinya berubah menjadi TKR dan badan-badan perjuangan lainnya. Untuk mengurus badan perjuangan dari BKR/TKR dibentuk Markas Besar Tentara (MBT) berlokasi di Jl. Jendral Sudirman (Eks Ma Korem 072/Pamungkas),

sementara para anggota yang sedang dalam daerah pertahanan kesehatannya diurus oleh bagian kesehatan tentara baik yang berada di Brigade, Resimen, Bataliyon maupun unit-unit kesatuan tentara lainnya. Kesatuan-kesatuan kesehatan resimen di Bataliyon di pimpin oleh seorang kepala seksi yaitu kepala seksi kesehatan Bataliyon. Untuk mengurus tentara-tentara yang sakit dan perlu opname, di bentuklah tempat-tempat perawatan tentara diantara Markas Kesehatan Tentara Resimen 21, Resimen 23 dn sebagian lainnya di klinik perjuangan. Sekitar tahun 1951 TPT yang semula berlokasi didepan RS Bethesda dan Markas Kesehatan Brigade yang berlokasi di Jl. Widodo kota baru di pindahkan ke Jl. Juwandi No.19 kota baru, bekas Militer Hospital Belanda yang dibangun tahun 1813 yang sebelumnya ditempati di Bataliyon X, dengan nama sebutan Kesehatan DKT.ST 13 dan Rumah Sakit Tentara DKT ST 13 di bawah pimpinan Letkol dr Soetarto (DKT ST 13 : Dinas Kesehatan Tentara Sub Teritorium 13).

Diawal tahun 1951, DKT ST 13 juga memiliki tempat perawatan II di Purworejo dan Garnizun Gombang. Untuk TP II Gombang dipimpin oleh Letda Sukiyo, sedangkan khusus di TP II Purworejo karena kegiatan belum banyak (belum Garnizun) maka bagi anggota-anggota Batalyon 411 Purworejo masih dilayani oleh Ton Kes Yon sendiri yang memiliki KSA (Kamar Sakit Asrama), sedangkan kegiatan TP II Purworejo dilaksanakan oleh beberapa Ton Kes Yon 411 dan penetapan beberapa anggota DKST 13 yang langsung diawasi

oleh DKST 13 Yogyakarta. Baru sekitar beberapa tahun kemudian setelah TP II berubah menjadi Rumkit III/IV pimpinannya dipegang oleh Letda Agus Kadiman.

Perkembangan sebutan nama-nama kesehatan/dinas kesehatan tentara resmi tahun 1945 hingga 1950, dan seterusnya menyesuaikan dengan nama-nama organisasi kesehatan sesuai dengan petunjuk penetapan atasan.

Khusus Dinas Kesehatan Tentara ST 13 Yogyakarta sejak tahun 1950 mengalami perubahan nama sebagai berikut :

- a. DKST 13
- b. DKT Resimen 13
- c. DKT Resimen Informasi 072
- d. DKAD Resort Militer 072
- e. Detasemen Kesehatan 072
- f. Sejak Re-Organisasi ABRI tahun 1986 sampai dengan sekarang berubah sebutan menjadi: Detasemen Kesehatan Wilayah 04.04.02.

Adapun kepala DKT Resort Militer 072 dan Rumkit Tk.II yang berubah menjadi Rumkit Tk.II dan kemudian berubah lagi menjadi Rumkit Tk.III Yogyakarta sejak tahun 1951-1971 dijabat rangkap oleh Dr. R. Soetarto. Pejabat-pejabat antara lain :

- a. 1949-1974 : Brigjen dr.R. Soetarto (alm)
- b. 1974-1978 : Mayor CKM dr. Andi Sofyan

- c. 1978-1990 : Mayor CKM dr. Imron Maskuri
- d. 1990-1993 : Mayor CKM dr. Oekartojo (alm)
- e. 1993-1996 : Mayor CKM dr. R Sampoerna, HS
- f. 1996-2003 : Mayor CKM dr. Eddy Purwoko, Sp.B
- g. 2003-2004 : Letkol CKM dr. Budi Wiranto, Sp.THT
- h. 2004-2007 : Letkol CKM dr. Dony Hardono, Sp.S
- i. 2007-2010 : Letkol CKM dr. Supriyanto
- j. 2010- 2014 : Letkol CKM dr. Moch. Hasyim, Sp.An
- k. 2014 : Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto, Sp.M
- l. 2015 : Letkol CKM dr. Nunung Joko Nugroho
- m. 2016 : Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto, Sp.M
- n. 2016 s/d Sekarang : Letnan Kolonel Ckm (K) dr. Virni
SagitaIsmayawati, MARS.

2. Profil umum

- a. Nama Rumkit : Rumkit Tk. III 04.06.03 dr. Soetarto
- b. Alamat : Jl. Juwadi No. 19 Kotabaru Yogyakarta
- c. Telepon : 0274-555402 (telp dan Fax), 0274562391
- d. Nama Karumkit : Letkol Ckm (K) dr.Virni Sagita
Ismayawati, MARS NRP. 11980036321171
- e. Luas Tanah : 40.350 m²
- f. Luas Banguna : 15.801 m²
- g. No. Telp Humas : 081329969938
- h. Listrik : PLN – Genset

- i. Air : PDAM, Sumur pompa/bor
- j. RS Kelas : Kelas C
- k. Akreditasi : Lulus Akreditasi 5 Pelayanan Dasar tahun 2011 Lulus Versi KARS 2012 Perdana Tahun 2016.

3. Fungsi, Visi, Misi, dan Moto

a. Fungsi

Memberikan pelayanan kesehatan kepada Anggota Prajurit, PNS beserta keluarga, dan masyarakat umum.

b. Visi

Menjadi Rumah Sakit kebanggaan TNI AD beserta keluarga dan masyarakat pengguna lainnya dalam bidang pelayanan.

c. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau oleh kemampuan masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

d. Budaya 5 S

Senyum, Salam, Sopan, Sentuh, Sembuh.

4. Data Ketenagaan

a. Tenaga Medik

Berikut adalah tabel tenaga medik yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.1
Tenaga Medik

No	Jenis Keahlian Dokter	Jumlah
1	Umum	8
2	GigiS. Pros	1
3	Gigi Umum	1
4	Bedah	2
5	Obsgyn	2
6	Penyakit Dalam	3
7	Anak	2
8	Syaraf	1
9	Patologi Klinik	1
10	Mata	2
11	Radiologi	1
12	Anaesthesi	2
13	Bedah Urologi	-
14	Kesehatan Jiwa	1
15	HD	1
Jumlah		29

b. Tenaga Paramedis Keperawatan

Berikut adalah tabel tenaga paramedis keperawatan yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.2
Tenaga Paramedis Keperawatan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah
1	SKP Kes	4
2	S.1 Keperawatan	7
3	AKPER	64
4	SPK	22
5	DIV + D III Bidan	13
6	D III Gigi + SPRG	3
7	Juru Rawat PK F	2
8	Juru Rawat PK C	1
9	Asisten Perawat	1
Jumlah		117

c. Tenaga Paramedis Non Keperawatan

Berikut adalah tabel tenaga paramedis keperawatan yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.3
Tenaga Paramedis Non Keperawatan

No	Jenis pendidikan	Jumlah
1	Sarj. Psikologi	1
2	Apoteker	2
3	SKM	2
4	DIV + D III Radiologi	4
5	D III Anastesi	1
6	D III Fisioterapi	3
7	D III Analis	3
8	D III Farmasi	3
9	D III Gizi	1
10	D III RM	5
11	SMAK	2
12	SMF	1
Jumlah		28

d. Tenaga Non Medik

Berikut ini adalah tabel tenaga non medik yang berada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.4
Tenaga Non Medik

No	Jenis Pendidikan	Jumlah
1	S .1	2
2	D I Manajemen Farmasi	1
3	SMA	14
4	SMEA	4
5	SMK	3
6	SMKK	2
7	STM	3

8	PGA	1
9	SLTP	4
10	SD	3
Jumlah		37

5. Fasilitas

a. Kamar Tindakan

Berikut ini tabel fasilitas kamar tindakan yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.5
Kamar Tindakan Beserta Keterangan

No	Kamar Tindakan	Hari	Jam Pelayanan
1	Kamar Operasi	Setiap Hari Kerja	24 Jam
2	Kamar Bersalin	Setiap Hari Kerja	24 Jam
3	Kamar Gynaecologi	Setiap Hari Kerja	24 Jam
4	Hemodialisa	Setiap Hari Kerja	08.00 s/d 16.00

b. Rawat Jalan

Berikut ini adalah jadwal pelayanan poliklinik di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.6
Pelayanan Poliklinik

No	Poli pelayanan	Hari	Jam Buka Pelayanan	Nama Dokter
1	Poliklinik Bedah (Bedah Umum)	Senin s/d Jumat	09.00-selesai	dr. Riono,Sp.B dr. Sumanta S,Sp.B
2	Poliklinik Obsgyn	Senin, Selasa, Kamis, Sabtu Rabu, Jum'at	10.00-selesai 12.00-selesai 09.00-selesai	dr. Sudiana,Sp.OG dr. Trijoko W,Sp.OG
3	Poliklinik Penyakit Dalam	Senin dan Kamis Selasa	12.00-selesai 14.00-selesai 11.00-selesai	dr. Eko Aribowo,Sp.PD dr. I Dewa,Sp.PD

		Sabtu Rabu	09.00-selesai	dr. I Dewa,Sp.PD dr. I Dewa,Sp.PD
4	Poliklinik Anak	Senin dan Rabu Selasa, Kamis, Jumat	09.00-selesai 16.00-selesai	dr. Sri Purwati, SpA dr. Yulinar W, SpA
5	Poliklinik Saraf	Senin s/d Kamis Senin, Jum'at	09.00-selesai 15.30-selesai	dr. Mahir,Sp.S dr. Ani Rusnani,Sp.S
6	Poliklinik Mata	Senin, Selasa, Rabu- Jum'at Rabu, Kamis, Sabtu	08.00-selesai 14.00-selesai	dr. Rahajeng L,Sp.M dr. Endang P,Sp.M
7	Poliklinik Gilut	Senin s/d Jum'at	09.00-selesai	drg. Farid m,Sp.Pros drg. Rini Sudewi
8	Poliklinik Umum	Setiap hari kerja	08.00-selesai	
9	Poli Radiologi	Setiap hari kerja	08.00-selesai	
10	Poli Fisioterapi	Setiap Hari Kerja	08.00-Selesai	
11	Poli HD	Senin- Sabtu	Pagi 08.00- 14.00 Siang 14.00- 21.00	dr. Metalia P,Sp.PD dr. Suharta
12	Konsulen Dokter Spesialis Anak	Senin s/d Sabtu		Dr. Sri Purwati,Sp.A

c. Rawat Inap

Berikut ini adalah tabel jenis kelas dan fasilitas rawat inap
di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta:

Tabel 4.7
Jenis Kelas dan Fasilitas Rawat Inap

No	Ruangan	Kelas	Jumlah Bed	Fasilitas
1	Vip/Ksatria	VIP	8	1 TT Pasien, 1 TT penunggu, Lemari Es, AC, TV, KM didalam
2	Ruang ICU	-	5	
3	Nusa Indah	I	8	2 TT Pasien, KM didalam, TV, Kulkas, AC
4	Ruang Kebidanan	II	4	2 TT, Kipas Angin
		III	6	2 TT Kipas Angin
5	Kirana	II	12	2 TT Kipas Angin
		III	15	2 TT Kipas Angin
6	Husada	II	8	2 TT Kipas Angin
		III	8	2 TT Kipas Angin
7	Kartika/Ruangan Anak	II	4	2 TT Kipas Angin
		III	4	2 TT Kipas Angin
8	Perinatologi	Inkubator 2 Boxes Bayi 2	4	
Jumlah			86	

d. Penunjang Perawatan

- 1) Dapur
- 2) Laundry
- 3) Kamar Jenazah
- 4) Ambulance
- 5) Instalasi Farmasi

e. Fasilitas Umum

- 1) Masjid Rumkit TK III 04.06.03 Dr.Soetarto
- 2) Tempat Parkir
- 3) Kantin

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta, yang dipilih secara acak untuk mewakili sebagai responden. Sampel yang dipilih sebanyak 52 orang responden. Adapun karakteristik responden sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	11 orang	21.2%
2	21-30 Tahun	13 orang	25%
3	31-40 Tahun	12 orang	23.1%
4	41-50 Tahun	5 orang	9.6%
5	>51 Tahun	11 orang	21.2%
Jumlah		52 orang	100%

Sumber: Frekuensi Karakteristik Responden (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden yang berusia 21-30 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 13 orang (25%) diikuti dengan responden berusia 31-40 tahun

sebanyak 12 orang (23.1%), responden berusia < 20 tahun sebanyak 11 orang (21.2%), responden berusia > 51 tahun sebanyak 11 orang (21.2%), dan responden berusia 41-50 tahun berjumlah 5 orang (9.6%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta didominasi pasien yang berusia antara 21-30 tahun.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	16 orang	30.8%
2	Perempuan	36 orang	69.2%
Jumlah		52 orang	100%

Sumber: Frekuensi Karakteristik Responden (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 16 orang dengan jumlah persentase sebesar 30,8% sedangkan perempuan berjumlah 36 orang dengan jumlah persentase sebesar 69,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta didominasi oleh perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	Pelajar	13 orang	25%
2	PNS	5 orang	9.6%
3	Swasta	10 orang	19.2%
4	Lain-lain	24 orang	46.2%
Jumlah		52 orang	100%

Sumber: Frekuensi Karakteristik Responden (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa seluruh jumlah responden yang pekerjaan paling banyak adalah pekerjaan lain-lain sebanyak 24 orang dengan jumlah persentase sebesar 46.2%, pelajar berjumlah 13 orang dengan jumlah persentase sebesar 25%, swasta berjumlah 10 orang dengan jumlah persentase sebesar 19.2% dan PNS hanya berjumlah 5 orang dengan jumlah persentase sebesar 9.6%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status pernikahan	Jumlah	Persentase
1	Menikah	37 orang	71.2%
2	Belum Menikah	15 orang	28.8%
Jumlah		52 orang	100%

Sumber: Frekuensi Karakteristik Responden (Lampiran 4)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menikah 37 orang dengan jumlah persentase 71.2% dan yang belum menikah berjumlah 15 orang dengan jumlah persentase 28.8%.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta didominasi oleh pasien yang sudah menikah.

2. Hasil Uji Kualitas Instrument

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pernyataan (instrumen) dari variabel kepercayaan (X) dan kepuasan pasien (Y). Berikut ini adalah hasil uji validitas variabel terkait:

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pasien (X)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel kepercayaan pasien (X) terdiri atas 6 item pernyataan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepercayaan (X)

Item Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikan	Keterangan
Item 1	0,841	0,000	Valid
Item 2	0,616	0,000	Valid
Item 3	0,738	0,000	Valid
Item 4	0,718	0,000	Valid
Item 5	0,740	0,000	Valid
Item 6	0,716	0,000	Valid

Sumber: Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (lampiran 5)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, hasil uji validitas variabel kepercayaan dapat diketahui instrument yang diujikan adalah valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (5%)

2) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel kepuasan pasien terdiri dari 6 pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Item Pernyataan Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
Item 1	0,742	0,000	Valid
Item 2	0,684	0,000	Valid
Item 3	0,670	0,000	Valid
Item 4	0,716	0,000	Valid
Item 5	0,748	0,000	Valid
Item 6	0,828	0,000	Valid

Sumber: Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (lampiran 5)

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, hasil uji validitas variabel kepuasan pasien dapat diketahui instrumen yang diujikan adalah valid karena memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (5%).

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensian suatu instrument penelitian atau untuk mengetahui besarnya indeks kepercayaan pasien (X) dan variabel kepuasan pasien (Y). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang semakin tinggi, menunjukkan hasil

ukur yang didapat semakin terpercaya (*reliable*). Instrument penelitian dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha (a)* > 0,6 dan tidak *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha (a)* < 0,6 (Sunyoto, 2012). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha (a)</i>	Kesimpulan	Keterangan
Kepercayaan Pasien	0,781	>0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,784	>0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (lampiran 5)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu kepercayaan pasien (X) dan kepuasan pasien (Y) adalah *reliable*, karena nilai *Cronbach Alpha (a)* menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6 dengan demikian, semua item pernyataan dikatakan *reliable*.

3. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Regresi Sederhana

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier sederhana yang bertujuan untuk memprediksi besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan dengan menggunakan alat bantu SPSS diperoleh hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.189	4.226		4.540	.000
X	.185	.170	.152	1.086	.283

Sumber: Analisis Hasil Data (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa nilai konstanta (*Constant*) sebesar 19,189, sedangkan nilai koefisien regresi X sebesar 0,185. Dengan demikian persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 19,189 + 0,185X$$

b. Uji t b

Hasil uji t digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan, hasil analisis dengan menggunakan regresi linear sederhana diketahui nilai signifikan variabel kepercayaan (X) lebih besar dari 0,05 yaitu 0,283. Dengan demikian dapat disimpulkan H_a ditolak yang berarti tidak ada pengaruh variabel kepercayaan terhadap variabel kepuasan pasien.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut adalah tabel hasil uji koefisien determinasi (R^2):

Tabel 4.16
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.152 ^a	.023	.004	3.53000

Sumber: Analisis Hasil Data (Lampiran 6)

Berdasarkan pada hasil pengujian diatas, nilai *R Square* (R^2) adalah sebesar 0,023 atau 2,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepercayaan pasien sebesar 2,3% sedangkan sisanya sebesar 97,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas, terhadap kuisioner penelitian yang terdiri dari 6 item pernyataan untuk variabel kepercayaan (X) dan 6 item pernyataan untuk variabel kepuasan pasien (Y), semua item valid dan dapat digunakan untuk instrumen atau alat ukur penelitian karena nilai signifikan sebesar $< 5\%$.

Berdasarkan uji reliabilitas, menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut dinyatakan *reliable* tidak ada variabel yang hilang. Variabel kepercayaan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dengan demikian semua item pernyataan dikatakan *reliable*.

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dapat dijelaskan bahwa variabel independen yaitu kepercayaan (X) memiliki nilai positif, artinya apabila tingkat kepercayaan (X) meningkat maka kepuasan pasien (Y) pun akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji t, variabel kepercayaan (X) menunjukkan nilai signifikansi 0,283, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini ditolak, artinya kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta.

Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahendra dan Indriyani (2018), Adnyana (2016), serta Diza, Moniharapon, dan Ogi (2016), yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian penelitian sekarang berbeda dengan penelitian terdahulu, dikarenakan penelitian sekarang dilakukan di suatu Rumah Sakit. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpercayaan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta yaitu faktor dari luar dan faktor dari dalam. Faktor dari luar antara lain meningkatnya jumlah Rumah Sakit di Daerah Istimewah Yogyakarta, dengan fasilitas kesehatan yang lebih lengkap, nyaman dan letak yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh pasien. Faktor dari dalam yaitu gagalnya komunikasi antara pasien dan petugas nonmedis maupun medis, fasilitas yang diberikan

belum sesuai dengan harapan pasien seperti kurangnya jumlah tempat duduk diruangan pemeriksaan pasien, dan lokasi yang kurang strategis untuk sebagian pasien.

Berdasarkan hasil uji determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,023 atau 2,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepercayaan pasien sebesar 2,3% sedangkan sisanya sebesar 97,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Menurut Budiastuti dalam Nooria (2008), faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini Rumah Sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “Rumah Sakit mahal”.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan Rumah Sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dapat dijelaskan bahwa variabel independen yaitu kepercayaan (X) memiliki nilai positif, artinya apabila tingkat kepercayaan (X) meningkat maka kepuasan pasien (Y) pun akan meningkat.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel Kepercayaan (X) tidak pengaruh signifikan, terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,023 atau 2,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepercayaan pasien sebesar 2,3% sedangkan sisanya sebesar 97,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

1. Disarankan agar di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto TK III Yogyakarta lebih meningkatkan pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas dan percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit.

2. Disarankan penelitian berikutnya meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan responden yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, (2009). *Impact of Service, Quality Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC.Vol.29, No. 1: 24-38.
- Danang, Sunyoto. (2012). *Uji Validitas dan Reliabilitas, Asumsi Klasik untuk Kesehatan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Nuha Medika.
- F.Diza, S. Moniharapo, dan I.W.J Ogi (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fifgroup Cabang Manado* <http://media.neliti.com/media/publications/2882-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-dan-kepercayaan-terhadap-kepuasan-ko.pdf> (29 Mei 2019).
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, J., and Tang, T. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*. Vol 27. pp 321-338. Morgan, R.M., & Hunt. S.D., (1994), The Commitment-Trust of The Relationship Marketing, *Journal Of Marketing*, July, Vol. 58, No.3, pp.20-38.
- Gul, R. (2014). The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. *Journal of Public Administration and Governance* 4(3), 368-387.
- Indarjati, A., (2001). *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV. Hal 70-75.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium Buku Satu. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek* Jakarta PT Salembat Empat.
- Mahendra, dan indriyani, (2018). *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo* <http://publication.petra.ac.id/index.Php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033/> (20 Mei 2019).
- Margono, (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. (2010). *The Effect of Customer Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesia Customer B to C Transactions*.
- Notoatmodjo,S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nooria, Widoningsih. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Falkutas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Nursalma (2011). *Konsep dan Peneraan Metologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Priyanto, Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta. Mediakom.
- Ramli, K. (2011). Skala pengukuran dan instrument penelitian. <http://kamriantiramli.wordpress.com/2011/05/16/skala-pengukuran-dan-instrumen-penelitian/> (22 Mei 2019).
- Rousseau, D.M., Sitkin, B., Burt, R.S., Camerer, C. (1998). "Not so different after. All: a Cross-Dicipline View of trust". *Acad. Manage.Review*, VI. 23, 393,404.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., dan Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1084-1095.
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian*, Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisis Prilaku Konsumen* Yogyakarta BPFE.
- Tjiptono, Fandy, (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius, (2007). *Service, Quality, Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Uma, Sekaran. (2006). *Research Methods For Business* (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Edisi Empat Buku 1. Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. (2013), *Metodologi Peneliitian Ekonomi dan Bisnis, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. (2002), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonissia.

Lampiran 1

Lembar Kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Pasien di Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto TK III Yogyakarta

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto TK III Yogyakarta” Saya bermaksud mengajukan permohonan pengisian kuesioner. Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data yang akurat dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu, mohon kiranya Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya. Jawaban-jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan dalam kuesioner akan saya jamin kerahasiaannya karena kuesioner ini hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Kristina Felixita Soba

IDENTITAS RESPONDEN

A. Peunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bapak/Ibu/Sdr/I dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban pada setiap pertanyaan.
2. Jawaban yang telah dipilih adalah yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i
3. Kejujuran Bapak/Ibu/Sdr/i dalam memberikan jawaban sangat saya hargai.
4. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i kami jamin kerahasiaanya, berikan checklist (√) pada jawaban yang dipilih.
5. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terimakasih.

B. Data Responden

1. Umur : < 20 Tahun 31 – 40 tahun >51
Tahun
21-30 tahun 41- 50 tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan : pelajar PNS Swasta
 Lainnya
4. Status Pernikahan : Menikah Belum menikah

DAFTAR KUISIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini menyangkut kepercayaan pasien dengan berikan tanda (√) pada pertanyaan yang sesuai dengan pengalaman anda.

SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju.

Kepercayaan (X)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto TK III Yogyakarta.					
2	Saya percaya kebersihan di Rumah Sakit ini baik dan terjaga.					
3	Saya percaya dalam pelayanan pendaftaran dan administrasi petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.					
4	Saya percaya dokter menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.					
5	Saya percaya rumah sakit sudah memberikan rasa aman dan nyaman selama selama berobat.					
6	Saya percaya pergantian tugas antara petugas baik perawat maupun bidan selalu dilaksanakan pada waktu yang bersamaan dan tepat pada waktunya					

	sehingga tidak ada jadwal yang kosong.					
--	--	--	--	--	--	--

Kepuasan Pasien (Y)

No	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan kesehatan yang di berikan sudah sesuai dengan keinginan pasien.					
2	Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misal ruang perawatan yang nyaman.					
3	Selama berobat di rumah sakit pasien selalu dilayani oleh karyawan yang professional.					
4	Lokasi rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.					
5	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RS DKT Dr.Soetarto TK III karena pelayanan yang baik.					
6	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto TK III karena fasilitas yang menarik, misalnya ruang rawat inap yang nyaman, dan ruang tunggu yang baik dan nyaman.					

Lampiran 2

Lembar Karakteristik Responden

Karakteristik Responden

No	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Status Pernikahan
1	< 20 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
2	< 20 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
3	< 20 Tahun	Laki -Laki	Pelajar	Belum Menikah
4	21-30 Tahun	Laki -Laki	PNS	Menikah
5	21-30 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
6	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
7	21-30 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
8	21-30 Tahun	Laki -Laki	Lain-Lain	Menikah
9	31-40 Tahun	Perempuan	PNS	Menikah
10	41-50 Tahun	Laki -Laki	Swasta	Menikah
11	21-30 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
12	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
13	< 21 Tahun	Laki -Laki	Pelajar	Belum Menikah
14	< 21 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
15	< 21 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
16	21-30 Tahun	Laki -Laki	PNS	Belum Menikah
17	31-40 Tahun	Perempuan	PNS	Menikah
18	31-40 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
19	31-40 Tahun	Laki -Laki	PNS	Menikah
20	21-30 Tahun	Laki -Laki	PNS	Menikah
21	31-40 Tahun	Laki -Laki	Swasta	Menikah
22	41-50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
23	21-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
24	31-40 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
25	41-50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
26	< 21 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
27	21-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah

28	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
29	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
30	21- 30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
31	31-40 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
32	> 50 Tahun	Laki -Laki	Lain-Lain	Menikah
33	21-30 Tahun	Laki -Laki	Swasta	Menikah
34	31-40 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
35	< 20 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
36	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
37	31-40 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
38	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
39	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
40	< 21 Tahun	Laki -Laki	Pelajar	Belum Menikah
41	<21 Tahun	Laki -Laki	Lain-Lain	Belum Menikah
42	31-40 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
43	< 21 Tahun	Perempuan	Pelajar	Belum Menikah
44	41-50 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
45	21-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
46	> 50 Tahun	Laki -Laki	Lain-Lain	Menikah
47	41-50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
48	31-40 Tahun	Perempuan	Swasta	Menikah
49	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
50	> 50 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	Menikah
51	21-30 Tahun	Laki -Laki	Pelajar	Belum Menikah
52	31-40 Tahun	Laki -Laki	Lain-Lain	Menikah

Lampiran 3

Lembar Tabulasi Data

Tabulasi data

A. Kepercayaan (X)

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	X
1	5	4	4	5	5	4	27
2	5	4	5	5	5	4	28
3	5	4	5	4	5	4	27
4	4	5	5	5	4	4	27
5	3	3	2	3	3	2	16
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	3	4	4	3	22
8	3	4	3	4	4	2	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	5	5	5	4	29
11	5	4	5	5	5	5	29
12	4	4	4	5	4	4	25
13	5	5	4	5	5	4	28
14	4	3	2	4	4	3	20
15	5	4	3	5	5	5	27
16	4	5	4	4	4	4	25
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	5	5	4	3	25
19	4	4	4	3	4	4	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	3	3	4	4	22
23	4	4	4	5	4	4	25
24	4	4	3	4	5	3	23
25	4	5	3	5	4	3	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	4	4	5	5	28

28	4	5	4	4	4	5	26
29	5	5	4	5	4	4	27
30	4	4	5	4	4	5	26
31	4	3	4	3	4	3	21
32	5	4	5	5	5	3	27
33	5	4	4	5	4	5	27
34	4	5	4	4	4	3	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	3	23
37	4	4	3	5	4	4	24
38	5	4	5	5	5	5	29
39	4	4	3	5	5	4	25
40	5	5	4	5	5	5	29
41	5	5	4	4	4	4	26
42	4	3	3	4	4	3	21
43	4	5	4	5	4	3	25
44	5	3	5	5	5	3	26
45	4	3	4	3	3	4	21
46	2	3	3	4	4	3	19
47	4	4	3	4	4	3	22
48	5	4	5	5	5	4	28
49	4	4	4	4	4	3	23
50	4	4	3	4	4	4	23
51	4	4	3	4	4	4	23
52	4	4	4	4	4	3	23

B. KEPUASAN (Y)

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Y
1	2	3	4	4	4	3	20
2	3	4	4	3	4	4	22
3	3	4	4	3	4	4	22
4	2	3	4	4	4	3	20
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	5	4	3	2	22
7	2	2	5	4	5	5	23
8	3	4	3	2	4	2	18
9	5	5	5	5	4	4	28
10	5	4	5	4	3	4	25
11	4	4	3	2	2	2	17
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	3	4	5	4	3	23
14	3	4	4	4	3	2	20
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	3	23
18	4	3	4	4	3	3	21
19	3	3	3	5	3	3	20
20	5	4	4	5	5	3	26
21	4	5	4	5	4	4	26
22	2	3	4	3	2	2	16
23	4	4	4	4	5	4	25
24	5	5	4	4	5	5	28
25	4	4	3	4	5	4	24
26	3	4	4	3	4	3	21
27	3	3	3	3	3	3	18

28	4	5	4	4	3	3	23
29	3	4	5	3	4	5	24
30	5	4	4	5	4	4	26
31	3	4	4	4	4	4	23
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	5	5	5	5	30
34	3	4	4	4	3	3	21
35	4	4	4	3	3	3	21
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	4	5	5	4	25
38	4	5	5	5	5	5	29
39	4	3	3	4	3	3	20
40	4	5	5	5	5	5	29
41	4	3	4	3	4	4	22
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	5	3	3	3	22
44	4	4	5	5	4	4	26
45	4	4	4	4	4	3	23
46	3	4	4	4	3	3	21
47	4	3	3	4	4	3	21
48	4	4	5	5	4	3	25
49	5	5	4	5	4	5	28
50	5	5	5	4	4	4	27
51	5	4	5	5	4	4	27
52	5	4	5	4	5	5	28

Lampiran 4

Lembar Frekuensi Karakteristik
Responden

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	11	21.2	21.2	21.2
	21-30 Tahun	13	25.0	25.0	46.2
	31-40 Tahun	12	23.1	23.1	69.2
	41-50 Tahun	5	9.6	9.6	78.8
	>51 Tahun	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	30.8	30.8	30.8
	Perempuan	36	69.2	69.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	13	25.0	25.0	25.0
	PNS	5	9.6	9.6	34.6
	Swasta	10	19.2	19.2	53.8
	Lain-lain	24	46.2	46.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	37	71.2	71.2	71.2
	Belum Menikah	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Lampiran 5

Output Uji Validitas Dan Reliabilitas

A. UJI VALIDITAS VARIABEL KEPERCAYAAN

Correlations								
		K1	K2	K3	K4	K5	K6	X
K1	Pearson Correlation	1	.384**	.562**	.522**	.686**	.559**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
K2	Pearson Correlation	.384**	1	.302*	.395**	.265	.381**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.005		.029	.004	.058	.005	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
K3	Pearson Correlation	.562**	.302*	1	.403**	.434**	.410**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029		.003	.001	.003	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
K4	Pearson Correlation	.522**	.395**	.403**	1	.597**	.296*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.003		.000	.033	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
K5	Pearson Correlation	.686**	.265	.434**	.597**	1	.381**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058	.001	.000		.005	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
K6	Pearson Correlation	.559**	.381**	.410**	.296*	.381**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.003	.033	.005		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
X	Pearson Correlation	.841**	.616**	.738**	.718**	.740**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

B. UJI VARIABEL KEPUASAN (Y)

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.611**	.345*	.480**	.352*	.437**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.000	.010	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y2	Pearson Correlation	.611**	1	.418**	.301*	.300*	.429**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.030	.030	.002	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y3	Pearson Correlation	.345*	.418**	1	.412**	.356**	.525**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002		.002	.010	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y4	Pearson Correlation	.480**	.301*	.412**	1	.488**	.452**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.002		.000	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y5	Pearson Correlation	.352*	.300*	.356**	.488**	1	.742**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.010	.030	.010	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y6	Pearson Correlation	.437**	.429**	.525**	.452**	.742**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.001	.000		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Y	Pearson Correlation	.742**	.684**	.670**	.716**	.748**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

C. UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPERCAYAAN (X)

D. Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	45.0577	28.016	.805	.740
K2	45.1923	29.688	.543	.765
K3	45.4038	27.500	.665	.742
K4	44.9808	28.725	.656	.753
K5	45.0385	29.449	.694	.758
K6	45.5192	27.862	.640	.746
X	24.6538	8.427	1.000	.815

E. UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

F. Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	43.6154	41.575	.678	.749
Y2	43.5192	43.509	.623	.762
Y3	43.3077	44.217	.614	.767
Y4	43.4231	42.445	.653	.755
Y5	43.5577	42.173	.691	.752
Y6	43.8269	40.067	.779	.735
Y	23.7500	12.505	1.000	.827

Lampiran 6

Output Hasil Regresi Sederhana

REGRESSION

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPERCAYAAN ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: KEPUASAN			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.152 ^a	.023	.004	3.53000
a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.706	1	14.706	1.180	.283 ^b
	Residual	623.044	50	12.461		
	Total	637.750	51			
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.189	4.226		4.540	.000
	KEPERCAYAAN	.185	.170	.152	1.086	.283
a. Dependent Variable: KEPUASAN						