

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM NUR HIDAYAH YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**MUHAMMAD SURI LAMBANG**

**16001088**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Nama : Muhammad Suri Lambang  
NIM : 16001088  
Program Studi : Manajemen Administrasi  
Konsentrasi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di  
Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi  
Manajemen Administrasi Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta  
pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Juli 2019

**Mengetahui**

Dosen Pembimbing

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.  
NIK. 10600105

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM NUR HIDAYAH YOGYAKARTA**

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

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juli 2019

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

Sarjita, S.E., M.M.  
NIK. 11300114

**Mengetahui**

Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Suri Lambang

NIM : 16001088

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di  
Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian 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, 9 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Suri Lambang

NIM. 16001088

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*(Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang)*

*“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”*

***(Qs. Al-Insyirah,6-8)***

*“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”*

***(Nelson Mandela)***

*"Kalian pemuda, kalau kalian tidak punya keberanian, sama saja dengan ternak karena fungsi hidupnya hanya beternak diri”*

***(Pramoedya Ananta Toer)***

*“Jika seseorang belum menemukan sesuatu untuk diperjuangkan hingga akhir hayatnya, maka kehidupannya tidak berharga”*

***(Martin Luther King)***

*“Dulu, nama besar kampus disebabkan oleh karena kehebatan mahasiswanya. Sekarang, mahasiswa ingin hebat karena nama besar kampusnya”*

***(Pidi Baiq)***

*"Pendiikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”*

***(Aristoteles)***

***“Do the best and pray. God will take care of the rest”***

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Yang Utama Dari Segalanya...*

*“Sujud syukur kepada Allah SWT. Karena rahmat dan hidayah-Nya telah memberikanku kekuatan dan ketabahan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW”.*

*“Aku persembahkan Tugas akhir, cinta dan sayangku kepada kedua Orang tua dan saudara-saudara ku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dan tiada henti memberikan dukungan do'anya. “Tanpa keluarga, manusia akan sendiri di dunia dan gemetar dalam melangkah”.*

*“Terimakasih yang tak terhingga untuk almamater kampus AMA YPK Yogyakarta, Dosen-dosen, terutama Dosen pembimbing yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahnya”.*

*“Terimakasih juga ku persembahkan kepada para sahabatku yang senantiasa menjadi penyemangat dan penyelamat disetiap hariku. “Sahabat merupakan sumber cahaya di dalam kegelapan”.*

*“Teruntuk kepada semua teman-teman yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap hari-hari indah di kota Yogyakarta, terimakasih banyak. "Tiada hari yang sempurna tanpa kalian semua".*

***“There is no limit of struggling”.***

***“Thanks To All”.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, saya ucapkan kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta”** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan selama menempuh kuliah program DIII di Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta serta guna memperoleh gelar akademik Ahli Madya (A.Md.).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya, baik secara material maupun moral yang berupa support dan sumbangan pikiran terutama kepada:

1. Allah SWT. yang senantiasa memberikan kesehatan dan pertolongan serta perlindungan-Nya kepada saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
3. Ibu Endang Hariningsih, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Karyawan Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta yang telah memberi berbagai ilmu pengetahuan kepada saya.
5. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar saya yang telah memberikan do'a dan *support* selama ini baik secara material maupun moral.

6. Para sahabat terdekat dan semua teman-teman di AMA YPK Yogyakarta angkatan 2016 atas perjuangan dan kebersamaan baik dalam perkuliahan maupun organisasi selama kurang lebih tiga tahun ini.
7. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengarahan dan kerjasama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan penulis di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Aamiin...

Yogyakarta, 8 Juli 2019

Peneliti

Muhammad Suri Lambang



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelian .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
B. Kepuasan Pasien .....	9
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10

3. Aspek Kepuasan Pasien .....	14
D. Penelitian Terdahulu .....	16
E. Hipotesis .....	18
F. Model Penelitian .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Penelitian.....	26
B. Deskripsi Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi .....	26
2. Sampel .....	27
C. Jenis Data .....	28
1. Data Primer .....	28
2. Data Sekunder.....	28
D. Metode Pengambilan Data.....	28
1. Angket .....	28
2. Wawancara .....	29
3. Studi Pustaka .....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Variabel Terikat .....	30
2. Variabel Bebas .....	30
F. Uji Kualitas Instrumen .....	33
1. Uji Validitas Instrumen .....	33
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
G. Analisis Data & Uji Hipotesis .....	36
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
2. Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta .....	40

1. Sejarah Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta .....	40
2. Nama & Lokasi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta ..	41
3. Visi dan Misi Rumah Sakit Nur Umum Hidayah Yogyakarta .....	41
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>42</b>
1. Karakteristik Responden .....	42
2. Hasil Uji kualitas instrumen .....	46
3. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	50
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
 <b>BAB IV. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian .....	30
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	25
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 4 Uji Validitas, Reliabilitas dan Regresi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (daya tanggap) dan *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien.

Metode pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan metode convenience sampling, yaitu sering disebut juga dengan incidental sampling dan accidental sampling dengan menggunakan sampel sebanyak 50 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* komputer SPSS 16.00.

Berdasarkan hasil penelitian ini dijelaskan bahwa *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (daya tanggap) dan *Tangible* (bukti fisik) dinyatakan berpengaruh dan dapat digunakan sebagai instrumen berdasarkan hasil uji *software* komputer SPSS versi 16.00.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari system pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan dirumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya pada rumah sakit. Oleh karena itu pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam pemberian pelayanan medis dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman.

Dalam mewujudkan pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal, maka perlu pengelolaan rumah sakit yang dilakukan dengan pola manajemen yang baik. Seperti halnya penyediaan informasi yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan, rumah sakit akan mampu mendapatkan profibilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Kondisi demikian membuat rumah sakit harus mulai merubah pola pikir ke arah pemikiran yang berfokus pada *patient retention*



sebagai satu tujuan dari program kepuasan pasien dan harus mempunyai pemahaman dan pengertian yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan pasien yang akan meningkatkan *patient retention*. *Patient retention* sendiri dapat diartikan sebagai kapan terakhir kali pasien datang berobat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).

Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta sebagai penyedia jasa layanan kesehatan mau tidak mau harus menghadapi persaingan dengan

banyak rumah sakit. Oleh karena itu, maka Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien demi terciptanya loyalitas pasien yang tinggi terhadap rumah sakit.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang mendasar dengan penelitian-penelitian terdahulu, seperti objek penelitian dan periode pengamatan. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun Ferdiana (2006), Hotimah (2011), dan Setio (2012) dengan objek penelitian penumpang bus malam CV.PO. Harapan Jaya Tulungagung, pelanggan PT. TIKI cabang Semarang dan Nasabah di BRI cabang Semarang Pattimura. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 dengan objek penelitian pasien di rumah sakit umum nur hidayah Yogyakarta.

Berkaitan dengan fenomena diatas, penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah:

1. Apakah *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta ?
2. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta ?

3. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta ?
4. Apakah *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta ?
5. Apakah *tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta ?
6. Apakah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) secara serentak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan rumah sakit pada

umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga jumlah komplain berkurang dan diharapkan jumlah pasien dapat terus meningkat setiap bulannya.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang berkaitan dengan kepuasan dan kualitas pelayanan.

3. Bagi AMA YPK

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan masukan dalam penyelenggaraan kegiatan Penelitian di setiap Instansi Rumah Sakit & Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa angkatan selanjutnya yang ingin mempelajari pokok bahasan tersebut.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono, 2004).

Feigenbaum (Nasution, 2004), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Garvin dan Davis (Nasution, 2004), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara

stimultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005).

Zeithamal dan Bitner (Arif, 2007), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof (Arief, 2007), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2005), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

### a. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*),

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan.

## **B. Kepuasan Pasien**

### **1. Pengertian Kepuasan Pasien**

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman- pengalaman 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. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

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.

## 2. 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.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White (dalam Nooria, 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

a. Karakteristik Produk

Karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

b. Harga

Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Pelayanan

Meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.

d. Lokasi

Meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

e. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.

f. Image

Yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan

g. Desain visual

Tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.

h. Suasana

Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.

i. Komunikasi

bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Kemudian menurut Yazid (dalam Nursalam, 2011),

faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa
- c. Perilaku personel
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
- e. *Cost* atau biaya
- f. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

### 3. Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono, 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

#### a. Keistimewaan,

Dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.

#### b. Kesesuaian

Sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.

#### c. Kejagaan

Dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.

d. Estetika

Estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati, 2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood (dalam Hajinezhad, 2007), aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Teknik pelayanan profesional
- b. Kepercayaan
- c. Pendidikan pasien

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, kejelasan, dan estetika.

### C. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat diperoleh penelitian terdahulu, yaitu:

Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) bus malam CV.PO. Harapan Jaya secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang diperoleh dari penelitian bus malam CV.PO. Harapan Jaya Tulungagung, baik secara internal dan Eksternal, maka dapat di simpulkan secara parsial variabel *tangible* (bukti fisik), dan *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Setio (2012) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan” dengan menggunakan obyek penelitian PT. TIKI cabang Semarang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*), Harga dan Kepuasan Pelanggan . Metode pengumpulan data

yang digunakan adalah kuisioner dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dan uji secara simultan menunjukkan hasil kualitas layanan dan harga secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hotimah (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Cabang Semarang Pattimura, Variabel bebas yang digunakan pada penelitian adalah Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati serta variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa hanya pada variabel *empathy* dan *assurance* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel *responsiveness*, *tangible*, dan *reliability* bertanda positif namun tidak berpengaruh. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,549 menunjukkan bahwa 54,9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan 45,1% kepuasan nasabah dijelaskan dari variabel lain selain kelima variabel tersebut yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



#### 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 di tentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Menurut parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) berpendapat *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa 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. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H1: *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

2. Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Menurut Parasuraman (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen

juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variable compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H2: *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

### 3. Hubungan *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Kotler (2001) mendefinisikan *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2006) yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan

dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H3: *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

#### 4. Hubungan *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006), *emphaty* (empati) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha

perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dari pengertian dia atas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai objek wisata dengan pelanggan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai suatu objek wisata atas pelanggan akan berpengaruh juga pada kepuasan pelanggan karena pelanggan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perusahaan.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H4: *Empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

5. Hubungan *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Menurut Zeithaml (dalam Aviliani dan Wilfridus, 1997) *tangible* (wujud fisik) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana

komunikasi serta penampilan karyawan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H5: *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

6. Hubungan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2011) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

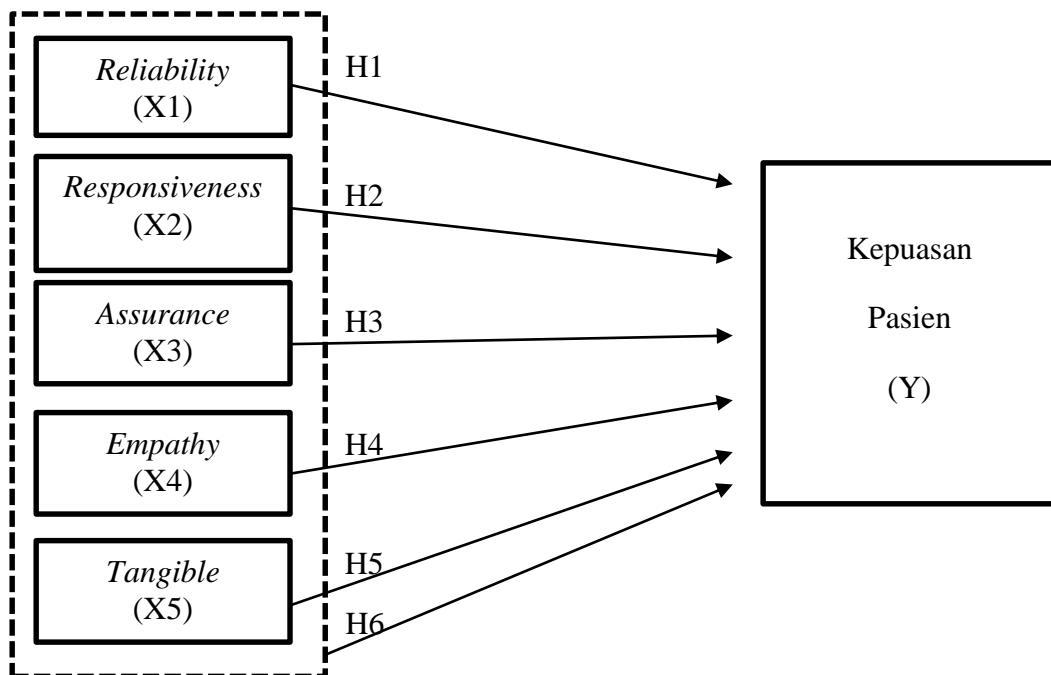
Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H6: *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) secara serentak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

### E. Model Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat lima variable independen (X1, X2, X3, X4, dan X5) dan satu variabel dependen (Y), Adapun model penelitian tersebut, yaitu:



Gambar 2.1 Model Penelitian



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek Penelitian**

Pengertian objek penelitian yang dikemukakan oleh Umar (2007), menyatakan bahwa objek penelitian adalah objek penelitian menjelaskan tentang apa atau siapa yang menjadi objek penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta dan subjek penelitian adalah pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

#### **B. Deskripsi Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi diartikan sebagai sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi obyek penelitian. Elemen populasi ini biasanya merupakan satuan analisis. Populasi merupakan himpunan semua hal yang ingin diketahui. Dapat berupa kumpulan semua kota, semua wanita, semua instansi. Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

Pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*, yaitu sering disebut juga dengan *incidental sampling* dan *accidental sampling*. *Convenience* artinya mudah atau kemudahan atau kenyamanan (dalam arti tidak memberikan kesulitan atau kesusahan). *Incidental* artinya tidak secara sengaja, secara kebetulan, atau sampingan (bukan yang pokok atau utama). *Accidental* artinya (salah satu yang cocok dengan pengambilan sampel) adalah tidak secara sengaja, atau secara kebetulan. *Convenience sampling* maksudnya mengambil sampel yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan.

Dalam hal ini sampel diambil khusus pada populasi pasien di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta, yaitu sebanyak 50 orang Pasien. Menurut pendapat Roscoe (1975), menentukan ukuran sampel

sebanyak 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

### **C. Jenis Data**

Jenis-jenis data menurut cara memperolehnya yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh secara *survey* lapangan atau langsung pada sumber data dengan cara pengamatan dan pengukuran dengan membagikan kuisioner. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data secara langsung pada sumbernya yaitu pasien Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari situs-situs terkait dan telah dipublikasikan kepada masyarakat pengguna internet dan juga diperoleh dari literatur dari berbagai penulis, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Angket (*Questionnaire*)**

Angket atau kuesioner adalah sebuah cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan

menyebarkan sejumlah lembar kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden. Pada metode ini, pertanyaan-pertanyaan masalah ditulis dalam format kuesioner, lalu disebarakan kepada responden untuk dijawab, kemudian dikembalikan kepada peneliti. Dari jawaban responden tersebut, peneliti dapat memperoleh data seperti pendapat dan sikap responden terhadap masalah yang sedang diteliti.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Marzuki (2005), wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.

## 3. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013), studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di

lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

### E. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

#### 1. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien.

#### 2. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
<i>Reliability</i> (X1)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seusai dengan	1. Pelayanan yang baik 2. Cara kerja karyawan yang professional	Parasuraman (2006)

	apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.		
<i>Responsiveness (X2)</i>	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang cepat</li> <li>2. Penyampaian informasi yang baik</li> </ol>	Parasuraman (2006)
<i>Assurance (X3)</i>	Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan terhadap kesalahan kinerja</li> <li>2. Kualitas pelayanan yang baik</li> </ol>	Kotler (2001)
<i>Emphaty (X4)</i>	Perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang ramah</li> <li>2. Karyawan yang menghormati konsumennya</li> </ol>	Parasuraman (2006)

	perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.		
<i>Tangible (X5)</i>	Kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang lengkap</li> <li>2. Karyawan yang selalu berpakaian rapi</li> </ol>	Zeithaml (1997)
Kepuasan pasien (Y)	kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan terhadap manajemen rumah sakit</li> <li>2. Kepuasan terhadap konsistensi pelayanan rumah sakit yang diterima</li> </ol>	Pohan (2007)

	dengan apa yang diharapkan	3. Perasaan memiliki ikatan emosional terhadap rumah sakit 4. Merekomendasikan rumah sakit kepada pasien lain 5. Menginformasikan pengalaman rumah sakit kepada pasien tentang kinerja rumah sakit 6. Lebih membicarakan masalah yang terjadi kepada pihak rumah sakit dari pada rumah sakit yang lain.	
--	----------------------------	--	--

## F. Uji Kualitas Instrumen

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu serta dapat melakukan fungsinya dengan benar dan mencerminkan variabel yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu item pernyataan (Sunyoto, 2012). Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2003).

Sedangkan Kuncoro (2003) mengartikan uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa



yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur objek yang diteliti.

Sedangkan Sugiyono (2010) menjelaskan instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur itu *valid*. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dikatakan *valid* apabila memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0.05 (Azwar, 1997). Arikunto (2006) menyatakan bahwa rumus yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen adalah Korelasi Pearson Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2][n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Korelasi untuk masing – masing variabel independen

n = Jumlah sampel

x = Variabel independen (Persepsi Pelatihan dan Motivasi Kerja)

y = Variabel dependen (Kinerja Karyawan)

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama

(Umar, 2003). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Sedangkan Sekaran (2003) mengemukakan reliabilitas (*reliability*) suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu alat ukur (instrumen) yang mengukur suatu konsep. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel.

Metode pengukuran reliabilitas yang sering digunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrumen yang dinilai.

Rumus Reliabilitas :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas *alpha*

$S_j$  = varians responden untuk item

$k$  = jumlah item pertanyaan

$S_x$  = jumlah varians skor total

Seperti yang dikutip oleh Sunyoto (2012), Sujarweni (2007) mengatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel apabila hasil  $\alpha > 0,6$  dan tidak

reliabel apabila hasil  $\alpha < 0,6$ . Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS *versi 16.0 for windows*.

## G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data kuantitatif menggunakan statistik. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran), dan piktogram. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2011).

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan

b = Koefisien regresi berganda

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = *Assurance*

X4 = *Empathy*

X5 = *Tangible*

## 2. Uji Hipotesis

Hasil persamaan regresi tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji.

### a. Uji t (Uji parsial atau uji secara individu)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independent yaitu *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pasien (Y) secara parsial. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%.

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent.
- 2) Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada

pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependent.

b. Uji F (Uji simultan atau uji secara serentak)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan bahwa semua variabel independen yang dimasukkan dalam model tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, sedangkan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menyatakan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F (uji secara serentak) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  (5%). Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara simultan tidak ada pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  (5%). Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Bila koefisien determinasi (*R Square*) = 0, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (= 0%) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi (*R Square*) = 1, berarti variabel tidak bebas 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Karena itu letak (*R Square*) berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan  $0 \leq (\text{R Square}) \leq 1$ , secara sederhana merupakan suatu ukuran kemajuan ditinjau dari sudut pengurangan kesalahan total (total error). (*R Square*) menunjukkan pengurangan atas kesalahan total ketika diplot sebuah garis regresi. Analisis-*analisis* diatas akan dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta**

Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul dengan akte notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta : 38/21 November 1996. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan dan sosial – Islam.

Pada tahun 1997 merupakan awal mula kegiatan Yayasan Nur Hidayah di bidang kesehatan yaitu didirikannya Balai Pengobatan Nur Hidayah di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul, yang pada saat ini belum dikembangkan karena kendala aksesibilitas. Pada tahun 2000 dimulai praktek pribadi Dr. Sagiran dan Dr. Tri Ermin Fadlina di dusun Blawong Trimulyo Jetis Bantul. Tanggal 29 Juni 2003 diresmikan menjadi Klinik Nur Hidayah dengan layanan 24 Jam.

Pada Tahun 2006 gempa mengguncang kota Yogyakarta dan Klinik Nur Hidayah ditunjuk sebagai Rumah Sakit Lapangan. Tahun 2008 telah diresmikan menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah Nur Hidayah dengan jumlah tempat tidur sebanyak 26 Tempat Tidur.

Seiring dengan peningkatan jumlah pasien dan kebutuhan masyarakat akan layanan kebidanan dan kandungan pertengahan tahun 2009 proses konversi menjadi RSUD. Pada tanggal 22 Januari 2011 diresmikan menjadi RSUD Nur Hidayah dengan penambahan layanan kebidanan dan bangsal hingga 50 Tempat Tidur.

2. Nama dan Lokasi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta
  - a. Nama Rumah Sakit : Rumah Sakit Umum Nur Hidayah
  - b. Alamat : Jalan Imogiri Timur km 11,5 Blawong  
Trimulyo, Jetis, Bantul Yogyakarta
  - c. Email : rsnurhidayah\_bantul@yahoo.com
  - d. Facebook : rsnurhidayah\_bantul@yahoo.com
  - e. Website : www.rsnurhidayah.com
  - f. Telepon : 085 100 472 941 / 085 100 472 942
  - g. Faximile : (0274) 4396906

Daerah ini terletak kira-kira 3 km dari taman wisata makam raja-raja di Imogiri, dilewati jalur kendaraan umum jurusan Yogya-Imogiri sehingga amat mudah diakses oleh masyarakat di Kabupaten Bantul dan sekitarnya.

3. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta
  - a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Holistik Islami yang Profesional, terkemuka di Yogyakarta dan sekitarnya.



b. Misi

Memberikan Pelayanan Kesehatan dan Komplementer Islami sesuai standar Akreditasi dan Sertifikasi Syariah dengan mengutamakan Kepuasan Pelanggan serta. Berperan dalam meningkatkan perilaku hidup sehat dan Islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan Sosial, Promotif dan Edukatif.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang datang ke Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta, yang diambil menggunakan teknik *incidental sampling* dan *accidental Sampling*. Jumlah *sample* dalam penelitian ini adalah 50 responden. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0 *for Windows*. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu sebagai berikut:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1  
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	27	54%
2.	Perempuan	23	46%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (54%), sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 orang (46%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu usia dibawah 20 tahun, 20-25 tahun, 25-30 tahun serta diatas 30 tahun. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasa
1	< 30 tahun	13	26%
2	30-40 tahun	20	40%
3	41-50 tahun	15	30%
4	> 50 tahun	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden yang berusia antara 30-40 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 20 orang (40%), diikuti dengan responden berusia antara 41-50 tahun dengan jumlah 15 orang (30%) dan responden yang berusia antara <30 tahun berjumlah 13 orang (26%), sedangkan responden yang paling sedikit berusia >50 tahun hanya 2 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam

penelitian ini lebih didominasi oleh kalangan yang berusia antara 30 – 40 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	19	38%
2	SLTP	9	18%
3	SMA Sederajat	11	22%
4	Diploma	9	18%
5	S1	2	4%
6	S2	0	0%
7	S3	0	0%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden yang berpendidikan SD merupakan responden terbanyak dengan jumlah 19 orang (38%), diikuti responden berpendidikan SMA Sederajat dengan jumlah 11 orang (22%) dan responden yang berpendidikan D3 sejumlah 9 orang (18%), diikuti responden SLTP dengan jumlah 9 orang (18%). Lalu diikuti responden S1 dengan jumlah 2 orang (4%). Tidak didapati responden yang berpendidikan S2 & S3 (0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh kalangan

yang minimal pendidikannya SD.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis pasien

Karakteristik responden berdasarkan Jenis pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pasien

No	Jenis Pasien	Jumlah	Persentase
1	Umum	12	24%
2	BPJS	29	58%
3	Asuransi	4	8%
4	Jamkesmas	5	10%
5	Jamkesda	0	0%
6	Lainnya	0	0%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden yang menggunakan BPJS merupakan responden terbanyak dengan jumlah 29 orang (58%), diikuti responden yang menggunakan umum dengan jumlah 12 orang (24%), kemudian diikuti dengan responden yang menggunakan Jamkesmas dengan jumlah 5 orang (10%) dan responden yang menggunakan Asuransi dengan jumlah 4 orang (8%). Tidak didapati responden yang menggunakan Jamkesda dan Lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh jenis pasien BPJS.

## 2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

### a. Hasil Uji Validitas

Hasil uji kualitas instrumen terdiri dari Uji Validitas dan reliabilitas diantaranya sebagai berikut :

1) Pada bagian *Reliability* (X1) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X1)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,860	0,000	Valid
2	0,838	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Reliability* (X1) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

2) Pada bagian *Responsiveness* (X2) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X2)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,890	0,000	Valid
2	0,877	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Responsiveness* (X2) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

3) Pada bagian *Assurance* (X3) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7  
Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* (X3)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,893	0,000	Valid
2	0,837	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Assurance* (X3) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

4) Pada bagian *Empathy* (X4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8  
Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* (X4)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,867	0,000	Valid
2	0,839	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Empathy* (X4) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

5) Pada bagian *Tangible* (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9  
Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X5)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,803	0,000	Valid
2	0,882	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *Tangible* (X5) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

6) Pada bagian Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10  
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
1	0,882	0,000	Valid
2	0,807	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pasien dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya  $< 0,05$ .

b. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.11  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha (<math>\alpha</math>)</i>	Kesimpulan	Keterangan
Reliability (X1)	0,865	> 0,6	Reliabel
Responsiveness (X2)	0,885	> 0,6	Reliabel
Assurance (X3)	0,873	> 0,6	Reliabel
Empathy (X4)	0,867	> 0,6	Reliabel
Tangible (X5)	0,860	> 0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,861	> 0,6	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha untuk masing-masing variabel di atas 0,6. Yang artinya alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y dinyatakan Konsisten/Reliabel.



### 3. Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### a. Hasil Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	T	Sig.
<i>Reliability (X1)</i>	-0,229	-1,948	0,058
<i>Responsiveness (X2)</i>	0,335	2,541	0,015
<i>Assurance (X3)</i>	0,035	0,307	0,760
<i>Emphaty (X4)</i>	0,174	1,340	0,187
<i>Tangible (X5)</i>	0,432	3,704	0,001
F hitung		9,042	0.0000
R	0.712		
R Square	0.507		

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 4.17 persamaan regresi yang dapat disusun sebagai berikut :  $Y : -0,229X1 + 0,335X2 + 0,035X3 + 0,174X4 + 0,432X5$

#### b. Uji t

Uji t dan Uji Hipotesis dari H1 sampai H5 dapat dilihat pada tabel 4.12 sehingga hasil uji t dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Uji t pada variabel *Reliability (X1)* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,058. Maka tingkat signifikan pada variabel *Reliability (X1)* lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan secara parsial variabel *Reliability (X1)* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H1 ditolak.

- 2) Uji t pada variabel *Responsiveness* (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,015. Maka tingkat signifikan pada variabel *Responsiveness* (X2) kurang dari 0,05 (Sig < 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Responsiveness* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H2 diterima.
- 3) Uji t pada variabel *Assurance* (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.760. Maka tingkat signifikan pada variabel *Assurance* X5 lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Assurance* (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H3 ditolak.
- 4) Uji t pada variabel *Emphaty* (X4) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.187. Maka tingkat signifikan pada variabel *Emphaty* X4 lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Emphaty* (X4) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H4 ditolak.
- 5) Uji t pada variabel *Tangible* (X5) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.001. Maka tingkat signifikan pada variabel *Tangible* X5 kurang dari 0,05 (Sig < 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Tangible* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), atau H5 diterima.

c. Uji F

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan pada tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Tangible* (X5) secara serentak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) karena nilai signifikan sebesar 0,000 ( $\text{Sig} < 0,05$ ).

d. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinan (*R Square*) dapat dilihat pada tabel 4.12 di atas :

- 1) Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.12 di atas bahwa R memiliki nilai 0,712, ini menunjukkan bahwa *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Tangible* (X5) memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Pasien (Y).
- 2) Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.12 di atas terlihat bahwa kontribusi/sumbangan *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Tangible* (X5), terhadap variasi (Naik turunnya) kepuasan pasien sebesar 0,507 (50.7%) sedangkan sisanya sebesar 49,3 % merupakan jumlah dari faktor lainnya.

### C. Pembahasan

Berdasarkan karakteristik dari jenis kelamin responden yang diperoleh peneliti mayoritas adalah laki-laki dengan dengan jumlah 27 orang (54%) dan responden perempuan dengan jumlah 23 orang (46%). Berdasarkan karakteristik usia, responden yang diperoleh peneliti mayoritas berumur 30-40 tahun berjumlah 20 orang (40%), diikuti dengan responden berusia antara 41-50 tahun dengan jumlah 15 orang (30%) dan responden yang berusia antara <30 tahun berjumlah 13 orang (26%), sedangkan responden yang paling sedikit berusia >50 tahun hanya 2 orang (4%), dan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, responden yang berpendidikan SD merupakan responden terbanyak dengan jumlah 19 orang (38%), diikuti responden berpendidikan SMA Sederajat dengan jumlah 11 orang (22%) dan responden yang berpendidikan D3 sejumlah 9 orang (18%), diikuti responden SLTP dengan jumlah 9 orang (18%). Lalu diikuti responden S1 dengan jumlah 2 orang (4%). Tidak didapati responden yang berpendidikan S2 & S3 (0%). Berdasarkan karakteristik jenis pasien responden yang menggunakan BPJS merupakan responden terbanyak dengan jumlah 29 orang (58%), diikuti responden yang menggunakan umum dengan jumlah 12 orang (24%), kemudian diikuti dengan responden yang menggunakan Jamkesmas dengan jumlah 5 orang (10%) dan responden yang menggunakan Asuransi dengan jumlah 4 orang (8%). Tidak didapati responden yang menggunakan Jamkesda dan Lainnya (0%).

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item dinyatakan valid karena semua item mempunyai nilai yang signifikan, yaitu  $< 0,05$ . Dari uji validitas tidak ada item yang dinyatakan gugur.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, semua item dinyatakan reliabel karena semua variabel mempunyai nilai yang signifikan, yaitu  $> 0,6$ . Dari uji reliabilitas tidak ada item yang dinyatakan gugur.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda yang mengatakan bahwa koefisien regresi variabel independen *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3) dan *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5) memiliki nilai positif terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y). Hal ini berarti jika variabel *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3) dan *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5) persepsinya semakin baik, maka Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat. Sedangkan untuk variabel independen *Realibility* (X1), memiliki nilai negatif terhadap Kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *Realibility* (X1) diperoleh t hitungnya sebesar -1,948 dengan tingkat signifikan 0,058 dengan nilai signifikan  $> 0,05$ . dengan demikian hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini ditolak, yaitu variabel *Realibility* (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta. Hotimah (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Cabang Semarang Pattimura Hasil penelitian menyatakan bahwa *Reliability* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *Responsiveness* (X2) diperoleh t hitungnya sebesar 2,541 dengan tingkat signifikan 0,015. Dengan nilai signifikan  $< 0.05$ . dengan demikian hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima, yaitu variabel *Responsiveness* (X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta., Setio (2012) dalam penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menyatakan bahwa *Responsiveness* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *Assurance* (X3) diperoleh t hitungnya sebesar 0,307 dengan tingkat signifikan 0,760. Dengan nilai signifikan  $> 0,05$ . Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini ditolak, yaitu variabel *Assurance* (X3) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta. Hasil

penelitian menyatakan bahwa *Assurance* (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *Emphaty* (X4) diperoleh t hitungnya sebesar 1,340 dengan tingkat signifikan 0,187. Dengan nilai signifikan  $> 0,05$ . Dengan demikian hipotesis ke empat (H4) dalam penelitian ini ditolak, yaitu variabel *Emphaty* (X4) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta. Hasil penelitian menyatakan bahwa *Emphaty* (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *Tangible* (X5) diperoleh t hitungnya sebesar 3,704 dengan tingkat signifikan 0,001. Dengan nilai signifikan  $< 0,05$ . dengan demikian hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini diterima, yaitu variabel *Tangible* (X5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiana (2006) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta., Setio (2012) dalam penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menyatakan bahwa *Tangible* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan uji F, dapat diketahui bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan tidak signifikan terhadap variabel dependen apabila memiliki nilai signifikan  $> 0,05$ . Dalam penelitian ini diketahui hasil uji F variabel *Realibility* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5) yaitu sebesar 0,000 atau  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen *Realibility* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5) jika diterapkan secara bersama-sama dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,712. Nilai tersebut berarti bahwa *Realibility* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5) berhubungan kuat dan memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil uji determinasi (*R square*) menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,507. Nilai tersebut berarti bahwa sebesar 50,7% Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta dipengaruhi oleh *Realibility* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Tangible* (X5). Sedangkan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini seperti citra, harga dan promosi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian variabel *Reliability* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Reliability* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak.
2. Hasil pengujian variabel *Responsiveness* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.
3. Hasil pengujian variabel *Assurance* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Assurance* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak.
4. Hasil pengujian variabel *Emphaty* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel *Emphaty* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak.
5. Hasil pengujian variabel *Tangible* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel *Tangible* terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

6. Hasil pengujian variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* menunjukkan bahwa secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga H6 diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran-saran dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta
  - a. Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
  - b. Berdasarkan hasil uji bahwa variabel *Responsiveness*, dan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta harus memperhatikan *Responsiveness* dan *Tangible* karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
  - c. Berdasarkan hasil uji bahwa variabel *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty* walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien,

sebaiknya Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Yogyakarta harus tetap memperhatikan variabel *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty*.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya para peneliti menguji variabel lain yang mungkin juga memiliki pengaruh seperti citra, harga dan promosi. sehingga penelitian ini tidak berhenti hanya sampai disini saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Pohan, Imbalo, S., 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke 12, PT. Indeks, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016, *Profil Kesehatan Indonesia 2016*, Jakarta: Depkes RI.
- Ferdiana, Lina, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta*, Skripsi, Skripsi. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Ferdiana, Lina, 2006, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta*, Skripsi, Skripsi. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Andreti, J., Zhafira, N, H., Kumar, S., 2013. “ *The Analysis of Product, Price, Place, Promotion, and Service Quality on Customer’s Buyer Decision of Convenience Store,*” *International Journal of Advances in Managament and Economics*, 2(6), 72-78.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam 2013, *Aplikasi Analisis Mulivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kamilia, Indah 2018, *Pengaruh Brand Image Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Scoopy Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Nusantara Sakti Di Kota Semarang)*. Undergraduate Thesis, Faculty Of Social And Political Sciences.

Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke 13 Jakarta Erlanga.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks

Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan Kelima. ANDI OFFSET: Yogyakarta.

Unknown. 2015, *Pengertian Promosi dan Tujuannya Secara jelas*. [online], tersedia: <http://www.pengertianku.net/2015/12/pengertian-promosi-dan-tujuannya.html> [10 Mei 2019]

Unknown. 2015, *Pengertian Harga dan Tujuannya Secara jelas*. [online], tersedia: <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-harga.html> [10 Mei 2019]

Unknown. *Pengertian Minat Beli, Aspek, Dimensi, Tahapan dan Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Lengkap*. [online], tersedia: <https://www.pelajaran.id/2019/04/pengertian-minat-beli-aspek-dimensi-tahapan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-minat-beli-konsumen.html> [9 Mei 2019]

Untoro, Joko, 2010, *Ekonomi*, Jakarta, Kawahmedia

Widartik, Tri 2017, *Analisis Perbandingan Peran Persepsi Harga, Selera Konsumen, Keadaan Ekonomi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Antara Honda Vario Dengan Honda Beat Pada Pt. Niaga Utama Sejahtera Ponorogo*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Wibowo, Tri dan Sri Purwantini. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota*. Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Dinamika Manajemen Vol.1 No.1.

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**



## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH YOGYAKARTA

---

Responden yang saya hormati,

Bersama ini, saya:

Nama : Muhammad Suri Lambang  
NIM : 16001088  
Program Studi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit  
Perguruan Tinggi : Akademi Manajemen Administrasi YPK  
Yogyakarta

Sedang menyelesaikan Program Diploma 3 (D3) di AMA YPK Yogyakarta, dan ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta” melalui instrumen penelitian berupa kuesioner ini.

Kuesioner penelitian ini hanya merupakan kajian ilmiah yang tidak memberikan konsekuensi apapun terhadap diri bapak/ibu, baik secara pribadi maupun institusional. Oleh karena itu, dalam mengisi jawaban dari seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini, saya mohon agar diisi sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Suri Lambang



**Tulis dan pilihlah satu Jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda silang (×) pada kolom Identitas Responden.**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

1.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki    b. Perempuan
2.	Usia	a. < 30    Tahun b. 30 – 40    Tahun c. 41 – 50    Tahun d. > 50    Tahun
3.	Pendidikan Terakhir	a. SD b. SLTP c. SMA Sederajat d. Diploma e. S1 f. S2 g. S3
4.	Jenis Pasien	a. Umum b. BPJS c. Asuransi d. Jamkesmas e. Jamkesda f. Lainnya

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan seluruh kemungkinan jawaban.
2. Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Anda dan jawablah dengan sejujur-jujurnya.
3. Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang disediakan (pilih satu jawaban saja).
4. Peneliti sangat mengharapkan setiap pertanyaan dapat dijawab dan tidak ada yang terlewatkan.
5. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan penelitian.

Keterangan :

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

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawahini sesuai pendapat anda.

No	<i>Reliability (X1)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang saya dapatkan dari RS Nur Hidayah sudah baik					
2	Saya merasa cara kerja karyawan di RS Nur Hidayah sudah professional					

No	<i>Responsiveness (X2)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang saya dapatkan dari RS Nur Hidayah sudah cepat & tanggap					
2	Penyampaian informasi yang diberikan RS Nur Hidayah terhadap saya sudah baik					

No	<i>Assurance (X3)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	RS Nur Hidayah memberi jaminan terhadap saya atas kesalahan kerja karyawan					
2	RS Nur Hidayah memberi kualitas pelayanan yang baik terhadap saya					

No	<i>Emphaty (X4)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan RS Nur Hidayah memberi pelayanan yang ramah terhadap saya					
2	Karyawan RS Nur Hidayah menghormati semua pengunjung termasuk saya					

No	<i>Tangible (X5)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas yang saya rasakan di RS Nur Hidayah sudah cukup lengkap					
2	Saya selalu melihat karyawan RS Nur Hidayah yang selalu berpakaian rapi					

No	<i>Kepuasan Pasien (Y)</i>	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa manajemen RS Nur Hidayah sudah memenuhi kepuasan pasien					
2	Saya merasa puas terhadap konsistensi pelayanan rumah sakit yang saya dapatkan					

**LAMPIRAN 2**  
**KARAKTERISTIK**  
**RESPONDEN**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pasien
N	Valid	50	55	55	55
	Missing	0	0	0	0

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	27	54,0	56,0	56,0
	perempuan	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 tahun	13	26,0	26,0	7,3
	30-40 tahun	20	40,0	40,0	47,3
	41-50 tahun	15	30,0	30,0	69,1
	>50 tahun	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	19	38,0	38,0	12,7
SLTP	9	18,0	18,0	
SMA	11	22,0	22,0	50,9
Valid D3	8	14,5	14,5	65,5
S1	17	30,9	30,9	96,4
S2	2	3,6	3,6	100,0
Total	50	100,0	100,0	

### Jenis Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Umum	12	24,0	24,0	24,0
Bpjs	29	58,0	58,0	
Asuransi	4	8,0	8,0	50,9
Valid Jamkesm	5	10,0	10,0	65,5
as				96,4
Jamkesd				100,0
a				
Lainnya				
Total	50	100,0	100,0	

**LAMPIRAN 3**  
**DATA TABULASI JAWABAN**  
**RESPONDEN**

No Responden	Reliability (X1)		Total X1
	Item 1	Item 2	
1	4	4	8
2	4	4	8
3	4	4	8
4	5	5	10
5	4	4	8
6	4	4	8
7	4	4	8
8	5	5	10
9	4	4	8
10	5	5	10
11	4	4	8
12	4	4	8
13	5	5	10
14	5	4	9
15	5	5	10
16	5	4	9
17	4	4	8
18	4	4	8
19	5	4	9
20	4	4	8
21	4	3	7
22	4	3	7
23	5	4	9
24	5	4	9
25	5	4	9
26	4	4	8
27	3	3	6
28	5	4	9
29	5	4	9
30	5	4	9
31	5	4	9
32	5	4	9
33	4	4	8
34	5	4	9
35	5	4	9
36	5	5	10
37	4	5	9
38	4	4	8
39	5	4	9



40	4	5	9
41	5	5	10
42	4	4	8
43	5	5	10
44	4	4	8
45	4	4	8
46	5	4	9
47	5	4	9
48	5	4	9
49	4	4	8
50	5	5	10

No Responden	Responsiveness (X2)		Total X2
	Item 1	Item 2	
1	4	5	9
2	3	4	7
3	4	4	8
4	5	4	9
5	5	4	9
6	4	4	8
7	3	4	7
8	4	3	7
9	4	4	8
10	4	4	8
11	3	4	7
12	4	3	7
13	3	3	6
14	5	5	10
15	4	5	9
16	5	5	10
17	3	4	7
18	5	4	9
19	5	5	10
20	3	4	7
21	3	3	6
22	4	4	8
23	4	5	9
24	5	4	9
25	5	5	10
26	5	4	9

27	4	4	8
28	5	5	10
29	5	4	9
30	5	4	9
31	4	5	9
32	5	5	10
33	5	5	10
34	5	5	10
35	4	4	8
36	4	3	7
37	4	4	8
38	4	4	8
39	5	5	10
40	3	3	6
41	4	5	9
42	4	4	8
43	5	5	10
44	4	3	7
45	4	4	8
46	4	4	8
47	5	5	10
48	5	5	10
49	4	4	8
50	5	5	10

No Responden	Assuance (X3)		Total X3
	Item 1	Item 2	
1	5	4	9
2	5	4	9
3	4	4	8
4	5	5	10
5	4	4	8
6	3	3	6
7	5	4	9
8	3	3	6
9	5	5	10
10	4	4	8
11	4	4	8
12	2	4	6
13	5	4	9
14	5	5	10

15	5	4	9
16	5	4	9
17	4	5	9
18	3	4	7
19	5	4	9
20	4	5	9
21	5	4	9
22	5	5	10
23	4	5	9
24	5	4	9
25	5	5	10
26	4	3	7
27	4	4	8
28	4	4	8
29	5	4	9
30	5	5	10
31	4	5	9
32	5	4	9
33	4	5	9
34	5	5	10
35	4	4	8
36	3	3	6
37	4	4	8
38	4	4	8
39	4	4	8
40	3	3	6
41	4	4	8
42	5	5	10
43	4	4	8
44	5	4	9
45	3	3	6
46	4	3	7
47	5	4	9
48	3	4	7
49	4	4	8
50	5	5	10

No Respenden	Emphaty (X4)		Total X4
	Item 1	Item 2	
1	5	5	10
2	4	3	7

3	5	4	9
4	5	4	9
5	3	4	7
6	5	5	10
7	5	4	9
8	4	4	8
9	5	5	10
10	4	4	8
11	4	4	8
12	3	4	7
13	4	4	8
14	5	4	9
15	5	5	10
16	5	5	10
17	4	4	8
18	5	4	9
19	5	5	10
20	5	4	9
21	3	4	7
22	4	4	8
23	4	5	9
24	5	5	10
25	5	4	9
26	3	4	7
27	3	3	6
28	5	5	10
29	4	5	9
30	5	5	10
31	4	4	8
32	5	5	10
33	4	5	9
34	5	4	9
35	5	5	10
36	5	5	10
37	4	3	7
38	4	4	8
39	4	4	8
40	3	4	7
41	4	5	9
42	4	5	9
43	4	4	8

44	4	3	7
45	4	4	8
46	4	4	8
47	5	5	10
48	4	5	9
49	4	5	9
50	5	5	10

No Responden	Tangible (X5)		Total X5
	Item 1	Item 2	
1	4	4	8
2	4	4	8
3	4	3	7
4	5	5	10
5	4	5	9
6	5	5	10
7	5	5	10
8	4	4	8
9	4	3	7
10	3	3	6
11	4	3	7
12	4	4	8
13	4	4	8
14	5	4	9
15	5	4	9
16	5	4	9
17	4	5	9
18	4	3	7
19	4	5	9
20	4	3	7
21	4	3	7
22	3	4	7
23	5	5	10
24	5	5	10
25	5	4	9
26	4	4	8
27	5	5	10
28	5	5	10
29	5	4	9
30	4	4	8
31	4	5	9

32	5	4	9
33	4	4	8
34	5	4	9
35	4	5	9
36	4	4	8
37	4	5	9
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	3	7
41	4	4	8
42	4	3	7
43	4	4	8
44	4	4	8
45	4	4	8
46	4	4	8
47	5	4	9
48	4	4	8
49	4	4	8
50	5	5	10

No Responden	Kepuasan Pasien (Y)		Total Y
	Item 1	Item 2	
1	4	5	9
2	4	3	7
3	4	4	8
4	5	4	9
5	5	5	10
6	4	4	8
7	5	4	9
8	2	4	6
9	4	5	9
10	2	3	5
11	4	3	7
12	4	4	8
13	3	3	6
14	5	4	9
15	5	4	9
16	5	5	10
17	5	4	9
18	4	4	8

19	5	4	9
20	4	4	8
21	4	3	7
22	3	4	7
23	4	4	8
24	5	4	9
25	5	5	10
26	4	4	8
27	5	5	10
28	4	4	8
29	4	5	9
30	5	4	9
31	5	4	9
32	5	4	9
33	4	4	8
34	5	5	10
35	5	5	10
36	4	4	8
37	4	3	7
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	3	7
41	5	5	10
42	3	4	7
43	4	4	8
44	4	3	7
45	5	4	9
46	5	4	9
47	5	4	9
48	4	4	8
49	3	4	7
50	5	5	10

**LAMPIRAN 4**  
**UJI VALIDITAS,**  
**RELIABILITAS,**  
**REGRESI**



# UJI VALIDITAS

X1

Correlations

		X1.1	X1.2	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.442**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.442**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	50	50	50
Total_X1	Pearson Correlation	.860**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X2

Correlations

		X2.1	X2.2	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.561**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.561**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Total_X2	Pearson Correlation	.890**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X3

**Correlations**

		X3.1	X3.2	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.500**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.500**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Total_X3	Pearson Correlation	.893**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X4

**Correlations**

		X4.1	X4.2	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.456**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	.456**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	50	50	50
Total_X4	Pearson Correlation	.867**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X5

**Correlations**

		X5.1	X5.2	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.427**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	50	50	50
X5.2	Pearson Correlation	.427**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	50	50	50
Total_X5	Pearson Correlation	.803**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Y

**Correlations**

		Y1	Y2	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.433**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	.433**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	50	50	50
Total_Y	Pearson Correlation	.882**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

# UJI RELIABILITAS

X1

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	3

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.82	1.824	.736	.838
X1.2	13.16	1.933	.712	.866
Total_X1	8.66	.800	1.000	.612

X2

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.68	3.447	.796	.851
X2.2	12.70	3.602	.781	.872
Total_X2	8.46	1.519	1.000	.718

X3

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.54	3.233	.788	.813
X3.2	12.66	3.821	.725	.893
Total_X3	8.40	1.510	1.000	.658

X4

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13.00	2.816	.747	.834
X4.2	12.98	3.040	.716	.871
Total_X4	8.66	1.249	1.000	.625

X5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12.48	2.744	.673	.895
X5.2	12.66	2.229	.760	.794
Total_X5	8.38	1.057	1.000	.587

Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.38	2.975	.762	.797
Y2	12.58	3.636	.678	.894
Total_Y	8.32	1.406	1.000	.593

## UJI REGRESI

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X4, X2 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 <sup>a</sup>	.507	.451	.879

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.907	5	6.981	9.042	.000 <sup>a</sup>
	Residual	33.973	44	.772		
	Total	68.880	49			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.162	1.652		1.309	.197
	X1	-.304	.156	-.229	-1.948	.058
	X2	.322	.127	.335	2.541	.015
	X3	.034	.111	.035	.307	.760
	X4	.185	.138	.174	1.340	.187
	X5	.498	.135	.432	3.704	.001

a. Dependent Variable: Y