

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSU MITRA PARAMEDIKA
SLEMAN YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

DEMELFIN WEVELIN AMABI

17001225

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra
Paramedika

Nama : Demelfin Wevelin Amabi

NIM : 17001225

Program Studi : Manajemen Administarasi

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

Hari :

Tanggal :

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc

NIK. 10600105

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MITRA PARAMEDIKA
SLEMAN YOGYAKARTA**

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

Disetujui dan disahkan pada:

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua

Anggota

.....

.....

Mengetahui

Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E., M.M

NIP. 197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Demelfin Wevelin Amabi

NIM : 17001225

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Di RSUD Mitra Paramedika

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

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

Yogyakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan

Demelfin Wevelin Amabi

MOTO

“ Siapa mencintai didikan, mencintai
pengetahuan;
Tetapi siapa membenci teguran, adalah dungu.”

- Amsal 12:1

“Berpeganglah pada didikan, jangan
melepaskannya,
peliharalah dia, karena dialah hidupmu.”

- Amsal 4:13

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala Rahmat dan berkat-Nya yang diberikan kepada peneliti serta memberikan petunjuk dan segala kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti dengan segala kerendahan hati mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah mengabulkan permohonan peneliti.
2. Buat kedua orang tuaku, kaka-kakaku, dan adik-adikku tercinta, terimakasih atas do'a, motivasi, dukungan dana dan dukungan moral kalian.
3. Buat ibu Endang Hariningsih, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir peneliti mengucapkan terimakasih karena dengan sabar telah membimbing.
4. Buat RSUD Mitra Paramedika, serta seluruh karyawan RSUD Mitra Paramedika terimakasih atas bantuan, bimbingan dan mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Buat Abang Lucky, Ka Erick, Ka Ika, serta sahabat-sahabat terimakasih atas bantuan dan motivasi kalian.
6. Terimakasih juga buat semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah, Rahmat dan KaruniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi di AMA YPK Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo S.E.,M.M selaku direktur Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
2. Dosen wali bapak Anung Pramudyo S.E.,M.M
3. Dosen pembimbing ibu Endang hariningsih, S.E., M.Sc
4. Seluruh staf pengajar Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
5. Buat kedua Orang Tua, Kaka-kaka, Adik-adik, serta Keluarga, Abang Lucky, Ka Erick, Ka Ika dan Teman-teman terimakasih atas do'a dan dukungan kalian.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini sangat peneliti harapkan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca dan menambah wawasan.

Yogyakarta,

Penulis

Demelfin Wevelin Amabi

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| A. Landasan Teori | 7 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2. Pengertian BPJS | 16 |
| 3. Pengertian kepuasan pasien | 26 |

| | |
|---|-----------|
| B. Penelitian Terdahulu | 30 |
| C. Hipotesis Penelitian | 32 |
| D. Model Penelitian | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Lokasi Penelitian | 34 |
| B. Jenis Penelitian | 34 |
| C. Populasi dan Sampel | 35 |
| D. Jenis Data | 36 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| F. Definisi Operasional | 38 |
| G. Variabel Penelitian dan Skla Pengukuran..... | 39 |
| H. Uji Instrumen Penelitian | 40 |
| I. Teknik Analisa Data | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Gambaran Umum RSUD Mitra Paramedika | 43 |
| 1. Identitas Rumah Sakit | 43 |
| 2. Sejarah berdirinya RSUD Mitra Paramedika | 44 |
| 3. Visi,Misi dan Motto RSUD Mitra Paramedika | 46 |
| 4. Logo Rsu mitra Paramedika | 47 |
| 5. Pelayanan RSUD Mitra Paramedika | 48 |
| 6. Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika | 50 |
| 7. Deskripsi Kerja organisasi RSUD Mitra Paramedika | 52 |
| B. Hasil Penelitian | 56 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Karakteristik Responden | 56 |
| 2. Distribusi Frekuensi | 60 |
| C. Hasil Pengujian Instrumen | 66 |
| 1. Uji Validitas | 66 |
| 2. Uji Reliabilitas | 70 |
| D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis | 71 |
| 1. Regresi Lianer Berganda..... | 71 |
| 2. Hasil Uji Hipotesis | 72 |
| E. Pembahasan | 78 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 81 |
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 82 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 30 |
| Tabel 4.1 Jenis Pelayanan RSUD Mitra Paramedika | 49 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 57 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 58 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 59 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 59 |
| Tabel 4.7 Presentase Sikap <i>Responsiveness</i> | 60 |
| Tabel 4.8 Presentase Sikap <i>Reliability</i> | 61 |
| Tabel 4.9 Presentase Sikap <i>Assurance</i> | 62 |
| Tabel 4.10 Presentase Sikap <i>Empathy</i> | 63 |
| Tabel 4.11 Presentase Sikap <i>Tangible</i> | 64 |
| Tabel 4.12 Presentase Sikap Kepuasan Pasien | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Item <i>Responsiveness</i> | 67 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Item <i>Reliability</i> | 67 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Item <i>Assurance</i> | 68 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Item <i>Empathy</i> | 69 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Item <i>Tangible</i> | 69 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Pasien | 70 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas | 71 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Lianer Berganda | 72 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji F | 75 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) | 76 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinan (<i>R Square</i>) | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 33 |
| Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit bedag Ibu dan Anak | 47 |
| Gambar 4.2 Logo Baru RSU Mitra Paramedika | 48 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi RSU Mitra paramedika | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 4 Tabulasi Data Presentase Responden

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Regresi Lianer Berganda

ABSTRAK

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit umum Mitra Paramedika Sleman dan Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 orang. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dan analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 21 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan secara simultan variabel *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (empati) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) berkontribusi sebesar 20,7% terhadap kualitas pelayanan BPJS pasien rawat jalan. Sedangkan

sisanya sebesar 79,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan BPJS, Kepuasan pasien rawat jalan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arus globalisasi menuntut adanya percepatan pembangunan, hal ini berakibat pada besarnya peran kesehatan penduduk untuk mendukungnya. Di lain pihak, berbagai kondisi masyarakat, termasuk kondisi perekonomian telah menyebabkan tingkat kesehatan penduduk yang masih rendah. Negara mempunyai tanggung jawab memberikan jaminan sosial kepada penduduknya. Di Indonesia sendiri, hal tersebut memang sudah diatur dalam UUD 1945.

Rumah sakit merupakan organisasi yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia masih dirasakan kurang memuaskan. Beberapa keluhan yang muncul disebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan. Keluhan terjadi bukan hanya pada aspek infrastruktur, namun juga pelayanan dari Sumber Daya Manusia. Waktu tunggu pasien untuk dilayani seringkali sangat terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal praktek yang sesuai ditetapkan (Jonirasmanto, 2009; Supratman dan Prasetyo, 2010).

Kriteria kualitas pelayanan rumah sakit dapat berubah sesuai dengan preferensi pasien. Oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk terus memantau preferensi pasien sehingga tidak salah dalam mempresepsikan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkannya. Penting mengukur kualitas

pelayanan karena kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakannya (Duggirala *et al.*, 2008; Thai, 2008).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS Kesehatan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah Indonesia dalam rangka memberikan pelayanan dan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dalam rangka mewujudkan amandemen dalam UUD 1945. BPJS adalah Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (JKN) yang merupakan implementasikan dari UU No.40 Tahun 2004 tentang SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional).

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indicator kinerja rumah sakit (Purnomo 2002).

Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit harus mengoptimalkan kinerja pelayanan yang terdiri dari *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan tangible*, yang lebih baik kepada pasiennya. *Responsiveness* kemampuan para tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap, *Reliability* yaitu kemampuan para tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan

sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para tenaga kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit, *Empathy* yaitu kemampuan para tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien dan *Tangible* yaitu kemampuan para tenaga kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya pada pasien. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Menurut Rowland, et al (dalam Sabarguna, 2004) kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang terpenuhi sehingga ini merupakan aspek yang paling menonjol dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Harapan dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan, dimana diharapkan dapat mempecepat proses penyembuhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang ” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA PARAMEDIKA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis memperoleh rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah daya tanggap (*Responsivennes*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?
2. Apakah kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?
3. Apakah jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?
4. Apakah perhatian (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?
5. Apakah bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan padsien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?
6. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi *Responsivennes*, *Reliability*, *Assurance*, *Empaty*, dan *Tangible* secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakan penelitian:

1. Untuk menguji apakah daya tanggap (*Responsivennes*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.
2. Untuk menguji pengaruh kehandalan (*Reliability*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.
3. Untuk menguji apakah jaminan (*Assurance*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.
4. Untuk menguji apakah perhatian (*Empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.
5. Untuk menguji pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.
6. Untuk menguji secara serentak pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri *Responsivennes, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible* terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.

2. Sebagai bahan untuk penelitian dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa D III Manajemen Administrasi Rumah Sakit atau pihak lain.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika dalam menjalankan proses pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit terutama yang berhubungan dengan proses pelayanan BPJS.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis (1994) kualitas atau mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas meliputi setiap aspek dari suatu perusahaan dan sesungguhnya merupakan suatu pengalaman emosional bagi pelanggan. Pelanggan ingin merasa senang pembelian mereka, merasa bahwa mereka telah mendapatkan nilai terbaik dan ingin memastikan bahwa uang mereka telah dibelanjakan dengan baik, dan mereka merasa bangga akan hubungan mereka dengan sebuah perusahaan yang bercitra mutu tinggi (Lovelock dan Wright, 2005). Kualitas sangat bersifat subjektif, tergantung pada persepsi sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut.

Menurut Danabedian (1980) kualitas adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program. Kualitas adalah lingkaran kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati

(Dictionary, 1956). Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil yang dipertemukan kebutuhan dari pelanggan dan oleh karena itu memberikan kepuasan (Juran, 1988).

b. Pelayanan

Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dermi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atrau service yang disampaikan ileh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

c. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kriteria kualitas pelayanan rumah sakit dapat berubah sesuai dengan preferensi pasien. Oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk terus memantau preferensi pasien sehingga tidak salah dalam mempersiapkan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkan. Pentingnya mengukur kualitas pelayanan karena kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakannya (Duggirala et al, 2008). Choi (2006) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kesan relative mengenai tingkat inferioritas atau superioritas dari organisasi dan karyawan. Di pihak lain Mukherjee dan Malhotra (2006), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil interaksi antara manusia yaitu antara pemberi jasa dan konsumen.

Menurut Azwar (1996), kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk pelayanan dokter dan karyawan. Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien sesudah dihitung keseimbangan antara

keuntungan yang diraih dan dan kerugian semua itu merupakan penyelesaian proses atau hasil dari pelayanan diseluruh bagian.

d. Dmensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan (SERVAQUAL) oleh Parasuman, et al (2014) membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan bebrapa aspek kelompok. Komponen pelayanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan servQual, diantaranya adalah:

1) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap merupakan dimensi kemampuan petugas kesehatan menangani penggunaan layanan serta kesiapannya melayani sesuai tahapan dan prosedur sampai dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan berhubungan dengan kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang telah ditawarkan sebelumnya.

3) *Assurance* (Jaminan)

Dalam hal ini, jaminan berhubungan dengan faktor pengetahuan, perilaku dan sifat penyedia layanan, dalam hal ini petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan sehingga mendapatkan kepercayaan oleh pengguna layanan. Apabila kriteria dapat dipenuhi maka pengguna layanan dapat

merasa terbebas dari resiko. Kriteria ini juga meliputi factor lain seperti kompetensi, keramahan, kredibilitas dan keamanan.

4) *Empathy* (Empati)

Empati berhubungan dengan rasa kepedulian pemberi layanan kepada setiap pengguna layanan, serta dapat memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan ketika pengguna layanan membutuhkan bantuan. Peran sumber daya manusia kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan karena peran mereka yang dapat berinteraksi langsung untuk mencapai kepuasan pengguna layanan kesehatan.

5) *Tangible* (Bukti fisik)

Kualitas pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan melalui fasilitas fisik dan penunjang yang tersedia. Kriteria ini juga berhubungan dengan penilaian pengguna yang muncul melalui indranya (penglihatan, pendengaran, perasaan) ketika merasakan secara langsung kualitas layanan yang diterima, misalnya tersedianya tempat parkir yang cukup dan tertata rapi, adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman untuk pengguna layanan, serta seragam penyedia layanan yang rapi dan bersih.

e. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

1) Tujuan

Tujuan umum dengan diadakan pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

2) Fungsi

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka dalam memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

f. Batasan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Untuk mengatasi masalah dalam perbedaan tingkat kepuasan setiap orang dalam menerima pelayanan kesehatan, maka telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan mengenal paling tidak dua pembatasan, yaitu:

1) Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Pembatasan pertama yang telah disepakati adalah pada derajat kepuasan pasien.

2) Pembatasan pada upaya yang dilakukan

Pembatasan kedua yang telah disepakati pada upaya yang dilakukan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

g. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang dimaksud (Azwar, 1996) adalah:

1) Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.

2) Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.

3) Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka peraturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4) Mudah dijangkau

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang keempat adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan disini terutama dari sudut jarak dan biaya. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5) Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

h. Komponen Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan definisi Komisi Pendidikan Administrasi Kesehatan Amerika Serikat, ditemukan lima faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu:

1) Input

Input (masukan) segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan manajemen. Input berfokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi dari manajemen termasuk komitmen stakeholder lainnya, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan.

2) Proses

Proses adalah langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Output

Output adalah hasil dari suatu pekerjaan manajemen. Untuk manajemen kesehatan, output dikenal dengan nama pelayanan kesehatan.

4) Sasaran

Sasaran adalah kepada siapa output dihasilkan, yakni upaya kesehatan tersebut ditujukan:

- a) UKP untuk perorangan
- b) UKM untuk masyarakat (keluarga dan kelompok)

5) Dampak

Dampak adalah akibat yang timbul dari output. Untuk manajemen kesehatan dampak yang diharapkan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan.

i. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan mencakup:

- 1) Penataan organisasi
- 2) Regulasi peraturan perundangan
- 3) Pemantapan jejaringan
- 4) Standarisasi
- 5) Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
- 6) Peningkatan peran serta masyarakat dan organisasi profesi
- 7) Peningkatan kontrol sosial

2. Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 pasal 1).

a. Landasan Hukum BPJS Kesehatan

- 1) Undang-Undang Dasar 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- 3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

b. Manfaat BPJS Kesehatan

Setiap peserta berhak memperoleh jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan

promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.

Manfaat pelayanan promotif dan preventif meliputi pemberian:

1) Penyuluhan kesehatan perorangan

Penyuluhan kesehatan perorangan meliputi paling sedikit penyuluhan mengenai pengelolaan faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.

2) Imunisasi dasar

Pelayanan imunisasi dasar meliputi Baccile Calmett Guerin (BCG), Difteri Pertusis Tetanus dan Hepatitis-B (DPT-HB), Polio dan Campak.

3) Keluarga Berencana

Pelayanan keluarga berencana yang dijamin meliputi konseling, kontrasepsi darah, vasektomi dan tubektomi. Vaksin untuk imunisasi dasar dan alat kontrasepsi dasar disediakan bekerjasama dengan lembaga yang membidangi keluarga berencana, oleh pemerintah atau pemerintah daerah.

4) Skrining kesehatan

Pelayanan skrining kesehatan diberikan secara selektif yang ditunjukn untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjut dari resiko penyakit tertentu. Ketentuan mengenai

tata cara pemberian pelayanan skrining kesehatan jenis penyakit, dan waktu pelayanan skrining kesehatan sebagaimana dimaksud diatur dalam Peraturan Menteri.

Manfaat atas jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis tidak terkait dengan besaran iuran yang dibayarkan. Manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi dan ambulance. Manfaat akomodasi dibebankan berdasarkan skala besaran iuran yang dibayarkan. Ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan dan fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

c. BPJS Kesehatan sebagai bentuk perlindungan sosial

Perlindungan sosial adalah segala bentuk kebijakan dan intervensi public yang dilakukan untuk merespon resiko, kerentanan dan kesengsaraan baik yang bersifat fisik ekonomi maupun sosial terutama yang dialami oleh mereka yang hidup kurang mampu. Karakter atau nuansa “public” dalam definisi ini menunjukkan pada tindakan kolektif, yakni menghimpun dan mengelola sumber daya berdasarkan prinsip gotong royong dan kebersamaan, yang dilakukan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah, non pemerintah, maupun kombinasi dari kedua sector tersebut.

Salah satu bentuk perlindungan adalah jaminan sosial.

BPJS Kesehatan selaku Penyelenggara Kesehatan Nasional memiliki prinsip-prinsip yang mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah sebagai berikut:

1) Prinsip Kegotongroyongan

Gotong royong sesungguhnya sudah menjadi salah satu prinsip dalam hidup bermasyarakat dan juga merupakan salah satu akar dalam kebudayaan kita. Dalam SJSN, prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang beresiko tinggi dan peserta yang sehat membantu yang sakit. Hal ini terwujud karena peserta SJSN bersifat wajib untuk seluruh penduduk tanpa pandang bulu. Dengan demikian, melalui prinsip gotong royong jaminan sosial dapat menumbuhkan kaedilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2) Prinsip Nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah nirlaba bukan untuk mencari laba (for profit oriented). Sebaliknya, tujuan utama adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta. Dana yang dikumpul dari masyarakat adalah dana amanat, sehingga pengembangannya, akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.

- 3) Prinsip Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.

Prinsip-prinsip manajemen mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil penembangannya.

- 4) Prinsip Portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- 5) Prinsip Kepesertaan Bersifat Wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindung. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program. Tahapan pertama dimulai dari pekerja di sektor formal, bersamaan dengan itu sektor informal dapat menjadi peserta secara mandiri, sehingga pada akhirnya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dapat mencakup seluruh rakyat.

- 6) Prinsip Dana Amanat

Data yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola

sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

7) Prinsip Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial

Dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

Perlindungan sosial mencakup lima elemen utama, yaitu pasar tenaga kerja, asuransi sosial, bantuan sosial, skema mikro, dan berbasis komunitas, serta perlindungan anak.

Semua elemen ini sebenarnya sudah terdapat dan tercakup oleh BPJS Kesehatan.

Dari aspek pasar tenaga kerja, BPJS kesehatan memfasilitasi pekerjaan dan mempromosikan operasi pasar kerja yang efisien. Populasi pekerjaan menjadi sasaran utama dalam BPJS Kesehatan ini. Dari aspek asuransi sosial, BPJS Kesehatan telah menerapkan skema tersebut. Peserta BPJS Kesehatan memperoleh perlindungan sosial berdasarkan kontribusinya yang berupa premi atau iuran. Dari aspek bantuan sosial, BPJS Kesehatan merupakan pelayanan kesejahteraan yang memberikan pelayanan sosial dalam bidang kesehatan. Dari segi skema mikro berbasis komunitas, BPJS Kesehatan memberikan jaminan sosial kepada masyarakat. BPJS merespon skala kerentanan dalam komunitas masyarakat, yang mana BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan kepada orang-

orang yang rentan, seperti orang yang tidak mampu dan orang cacat. Dan yang terakhir aspek perlindungan anak, BPJS Kesehatan memberikan jaminan kesehatan bagi anak di keluarga peserta BPJS Kesehatan, serta mendapatkan berbagai layanan kesehatan seperti imunisasi dasar dan sebagainya.

d. Bentuk Pelayanan BPJS Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan meliputi:

1) Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pelayanan kesehatan non spesialisik yang mencakup:

- a) Administrasi pelayanan kesehatan.
- b) Pelayanan promotif dan preventif .
- c) Pemekonseriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis.
- d) Tindakan medis dan non spesialisik, baik operati maupun non operatif.
- e) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
- f) Transfuse darah sesuai dengan kebutuhan medis.
- g) Pemeriksaan penunjang diagnostic laboraturium tingkat pertama.
- h) Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

2) Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut

Pelayanan kesehatan tingkat lanjut, meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap, yang mencakup:

- a) Administrasi pelayanan.
- b) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi speliastik oleh dokter spesialis dan subspecialis.
- c) Tindakan medis spesialistik, baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis.
- d) Pelayanan obat dang bahan medis habis pakai.
- e) Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis.
- f) Rehabilitasi medis.
- g) Pelayanan darah.
- h) Pelayanan kedokteran forensik klinik.
- i) Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal setelah rawat inap di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, berupa pemulasaran jenazah tidak termasuk peti mati mati dan mobil jenazah.
- j) Perawatan inap non intensif.
- k) Perwatan inap di ruang intensif.

3) Persalinan

Persalinan yang ditanggung BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesahatan tingkat pertama maupun tingkat lanjut adalah

persalinan sampai anak ketiga, tanpa melihat anak hidup/meninggal.

4) Ambulance

Ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan satu kefasilitas yang lainnya, dengan tujuan menyelamatkan nyawa pasien.

e. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan

1) Hak Peserta

- a) Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
- b) Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta kebijakan prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
- d) Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke kantor BPJS Kesehatan.

2) Kewajiban Peserta

- a) Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat, atau pindah fasilitas kesehatan tingkat 1.

- c) Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
 - d) Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.
- f. Kelebihan dan Kekurangan BPJS Kesehatan
- 1) Kelebihan
 - a) Lebih menguntungkan disbanding asuransi komersial, yang mana BPJS kepesertaannya wajib bukan sukarela, BPJS Kesehatan bukan profit (mencari keuntungan) tetapi bersifat non profit dan manfaat yang didapat bersifat komprehensif.
 - b) Secara aturan BPJS Kesehatan memenuhi prinsip-prinsip jaminan sosial.
 - c) Sistem gotong royong yang memunculkan kemandirian.
 - d) Asuransi berlaku seumur hidup dari anak baru lahir hingga lansia.
 - 2) Kekurangan
 - a) Terjadi pengalihan tanggung jawab negara kepada individu atau rakyat melau iuran yang dibayarkan langsung atau melalui pemberi kerja bagi karyawan swasta, atau oleh negara bagi pegawai negeri. Lalu sebagai tambal sulamnya, negara membayar iuran program jaminan sosial bagi yang kurang mampu. Pengalihan tanggung jawab negara kepada individu dalam masalah jaminan sosial juga bisa dilihat dari penjelasan UU tersebut tentang prinsip gotong royong yaitu:

peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu dalam bentuk kepesertaan wajib bagi seluruh rakyat, peserta yang beresiko rendah membantu yang beresiko tinggi dan peserta yang sehat membantu peserta yang sakit. Jadi UU ini justru ingin melepas tanggung jawab negara terhadap jaminan sosial atau kesehatan.

- b) Yang menerima jaminan sosial adalah mereka yang terdaftar dan tercatat membayar iuran.
- c) Belum mencakup semua masyarakat, misalnya gelandangan, anak panti asuhan, orang jompo dan sebagainya.
- d) Jaminan sosial tersebut hanya bersifat parsial, misalnya jaminan kesehatan: tidak semua jenis penyakit dan semua jenis obat akan ditanggung oleh BPJS.
- e) Sistem kerja sama dengan rumah sakit belum efektif. Masih banyak rumah sakit swasta yang enggan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan karena merasa dirugikan.

3. Pengertian Kepuasan Pasien

a. Kepuasan

Menurut Oliver (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan

akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Menurut Kotler (1988) kepuasan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menurut Rowland, et al (2004) kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang terpenuhi sehingga ini merupakan aspek yang paling menonjol dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Harapan pasien dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan, dimana diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan.

Menurut Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

b. Pasien

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999). Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Walter dan White (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1) Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi bangunan rumahsakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

2) Harga

Yang termasuk diladalmnya adalah harga pokok produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien.

3) Pelayanan

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

4) Lokasi

Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.

5) Fasilitas

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

6) Image

Yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. Image juga memegang peran penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang rumah sakit mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.

7) Suasana

Meliputi keamanan, keakraban dan tata lampu. Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan.

8) Komunikasi

Yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

d. Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Berdasarkan pandangan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien adalah sebagai berikut:

- 1) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit.
- 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.
- 3) Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampe keluar dari rumah sakit.
- 4) Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan atau kios-kios penjualan makanan yang terjamin kesehatannya, privasi dan waktu kunjungan pasien.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----------------------------|--|--|--|
| Pusporini dan Ridwan (2014) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih | <i>Tangible</i> (X1) <i>Reliability</i> (X2) <i>Responsiveness</i> (X3) <i>Assurance</i> (X4) <i>Empathy</i> (X5) Kepuasan Konsumen (Y) | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prikasih. Sedangkan variabel |

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| | | | <i>Reliability</i> dan <i>Responsiveness</i> , secara parsial tidak berpengaruh. |
| Utami et al. (2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di UDG Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek) | <i>Tangible</i> (X1) <i>Reliability</i> (X2) <i>Responsiveness</i> (X3) <i>Assurance</i> (X4) <i>Empathy</i> (X5) Kepuasan Pasien (Y) | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>Empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan Variabel <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> secara parsial tidak berpengaruh |
| Dewi (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur | Bukti fisik (X1) Kehandalan (X2) Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5) Kepuasan Pasien (Y) | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. |

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Diduga *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat di RSUD Mitra Paramedika

H2: Diduga *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika

H3: Diduga *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika

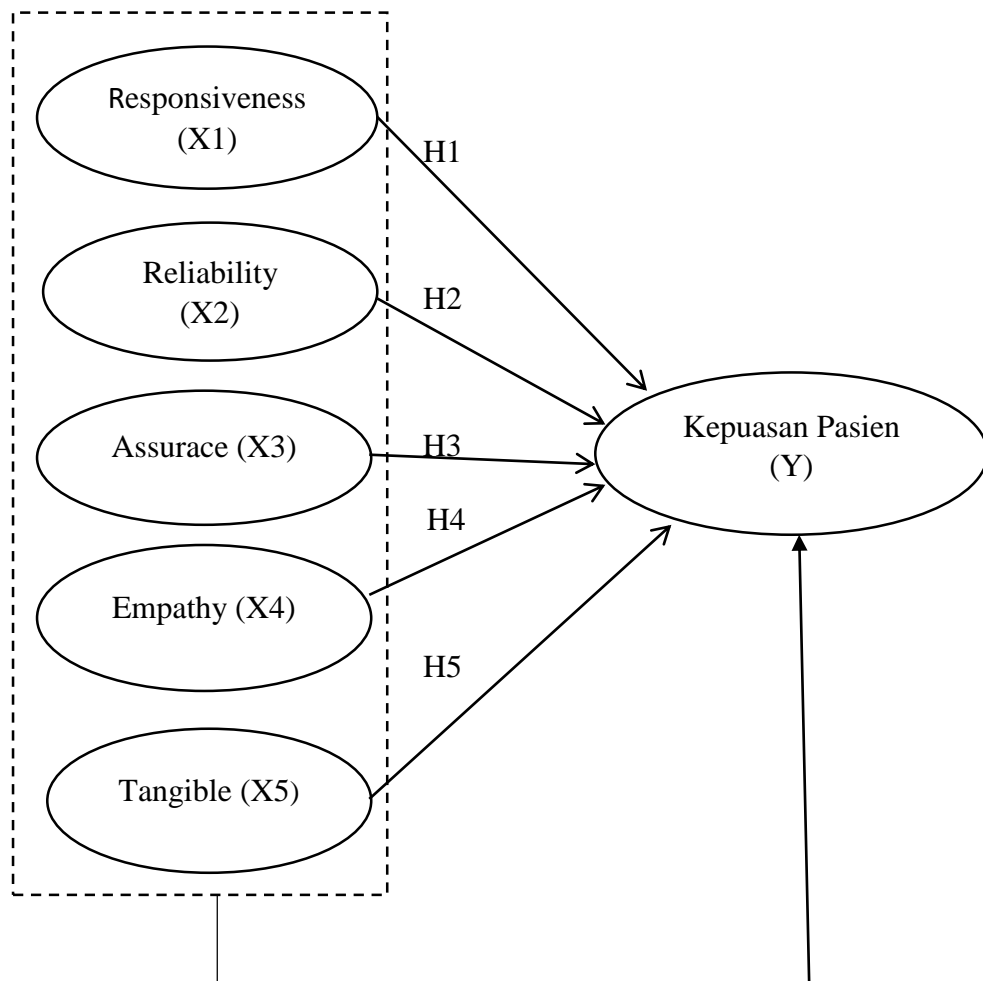
H4: Diduga *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika

H5: Diduga *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika

H6: Diduga secara serentak bahwa *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika.

D. Model Penelitian

Berikut adalah model penelitian pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika:



Gambar 2.1 Model Penelitian

Hal ini didasarkan pada kondisi nyata bahwa banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien, akan tetapi dugaan kuat pada penelitian ini yaitu hanya terdapat lima variabel yang ini menjadi pertimbangan utama (Sari, 2010).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah RSUD Mitra Paramedika.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentasi tanggapan mereka. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukur adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif (Antoro dan Supomo, 1999).

C. Populasi dan Sampel

Sebelum penulis mengurai lebih lanjut maka perlu diketahui terlebih dahulu tentang pengertian populasi dan sampel. Populasi adalah seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan (Wijaya, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan Teknik tertentu (Wijaya, 2013).

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka untuk penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan analisis multivariable yang membutuhkan 20 kali variabel independen sehingga diperoleh hasil 100. Dengan demikian jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pasien (Ghozali, 2005).

D. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah pengambilan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan (Bawono, 2006). Sumber ini dapat diperoleh peneliti melalui:

a. Angket (*Questionare*)

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek peneliti yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menyampaikan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah bercakap-cakap secara tatap muka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang memuat peristiwa masa lalu. Data ini diperoleh oleh peneliti dari jurnal, majalah, buku, data statistik maupun dari internet. Ketika seorang peneliti menggunakan data yang diperolehnya dari badan pusat statistik, biasa dikatakan peneliti tersebut menggunakan data sekunder (Bawono, 2006).

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Prabowo (1996), wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menyampaikan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

2. Observasi

Menurut Nanawi dan Martini (1991), observasi adalah pengumpulan data pengamatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian dan informasi melalui dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. (Sugiyono, 2005).

F. Definisi Operasional

Operasional variabel adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasionalkan konstruk sehingga kemungkinan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran konstruk yang lebih baik (Wijaya, 2013)

Adapun definisi operasional variabel dari masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *responsiveness* (X₁), *reliability* (X₂), *assurance* (X₃), *empathy* (X₄), *tangible* (X₅).

1). *Responsiveness* (Daya Tanggap X₁)

Responsiveness adalah kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat (Sari, 2010).

2). *Reliability* (Kehandalan X₂)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (Sari, 2010).

3). *Assurance* (Jaminan X₃)

Assurance adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa (Sari, 2010).

4). *Empathy* (Empati X₄)

Empathy adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti. *Empathy* merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pasien (Sari, 2010).

5). *Tangible* (Bukti Fisik X₅)

Tangible atau bukti fisik diartikan sebagai penampilan fisik seperti peralatan, penampilan, fasilitas, gedung, dan lainnya (Sari, 2010).

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y). kepuasan pasien menurut Hermawan (2003) merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, *men-support*, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*.

G. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

1. Skala Pengukuran

Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengukur terhadap dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengukur skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai sangat positif, yang dapat berupa kata-kata antara lain (Wijaya, 2013):

- 1) Sangat setuju : diberi angka 5
- 2) Setuju : diberi angka 4
- 3) Netral : diberi angka 3
- 4) Tidak setuju : diberi angka 2
- 5) Sangat tidak setuju : diberi angka 1

H. Uji Instrumen Penelitian

Validasi dan reliabilitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, karena keandalan, kesahihan suatu penelitian akan ditentukan melalui uji validasi dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, sehingga uji ini akan diterapkan untuk menentukan seberapa besar validasi, reabilitas dan tiap-tiap pertanyaan terhadap kuesioner yang akan diuji dalam penelitian ini.

1. Uji Validasi Instrumen Penelitian

Validasi merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsinya, semakin kecil varians kesalahan, semakin valid alat ukurannya (Wijaya, 2013).

Bila nilai signifikan hasil dari korelasi lebih kecil dari $< 0,05$ maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid jika nilai signifikannya $> 0,05$ (5%).

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya uji reliabilitas adalah menguji daya yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan (Bawono, 2006). Dalam menguji instrumen ini, sering menggunakan cara yaitu *one shot* atau pengukuran sekali. Pengukuran dilakukan hanya sekali saja, tidak diulang untuk responden yang sama, tetapi data yang diperoleh hanya dibandingkan dengan pertanyaan lain saja. Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

I. Teknik Analisa Data

1. Regresi Lianer Berganda

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi lianer berganda yaitu digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (Wijaya, 2013). Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari lima variabel yaitu *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5).

Untuk mengetahui serta menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terkait, maka digunakan bantuan SPSS.

2. Uji t test (Uji Secara Individu)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen secara individu atau secara sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu (Bawono, 2006).

3. Uji F (Uji Serentak)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 (independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen), (Bawono, 2006).

4. Uji R (Koefisien Korelasi)

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif (Bawono, 2006)

5. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan variabel antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) mempengaruhi variabel dependen (Y), (Bawono, 2006).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

1. Identitas Rumah Sakit

- a. Nama Rumah Sakit : RSUD Mitra Paramedika
- b. Jenis Rumah Sakit : Umum
- c. Alamat : Jl. Raya Ngemplak Kemasan
Widodomartani Ngemplak
Sleman DIY
- d. Kode Rumah Sakit : 3404179
- e. Kelas Rumah Sakit : D
- f. Telepon : 02474461098
- i. Nomor dan Tanggal Izin Pendirian : Akta Yayasan No. 37
9 Juli 2008
- g. Kapasitas Tempat Tidur : 50 TT
- h. Nomor dan Tanggal Penetapan : HK.02.03/I/1984/2014
Tanggal 12 Agustus 2014
- i. Nomor dan Tanggal Akreditasi : KARS-SERT/326/XII/2016
Tanggal 29 Desember 2016
- j. Pemilik Rumah Sakit : Yayasan Mitra Paramedika
- k. Direktur Rumah Sakit : dr. Ichsan Priyotomo

2. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

RSU Mitra Paramedika merupakan sebuah Rumah Sakit Swasta yang bernaung di bawah Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika. Rumah sakit ini terletak di Jl. Raya Ngemplak Kemasan Widodomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Lokasi tersebut sangat strategis untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera.

Sejarah Singkat

Pada tanggal 6 Maret 2002 di mulai pembukaan BP/RB, dengan pelayanan saat itu adalah Pelayanan UGD yang didukung oleh bidan dan dokter jaga 24 jam, poliklinik dokter spesialis penyakit dalam dan spesialis kandungan, laboratorium klinik sederhana, dan rawat inap. Melihat perkembangan BP/RB yang cukup cepat maka mulai tahun 2003-2005 merubah diri menjadi RSKBIA, selain pelayanan di atas juga melayani Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.

Sehubungan tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi RSU Mitra Paramedika. Mendapatkan ijin penyelenggaraan sementara menjadi RSU Mitra Paramedika dari tanggal 09 September 2006 s/d 09 Maret 2007. Jenis pelayanannya meliputi UGD 24 jam, poliklinik umum, bedah, penyakit dalam, anak, kandungan, THT, dan gigi, pelayanan laboratorium sederhana, dan siap melayani operasi 24 jam.

Untuk melengkapi syarat perijinan sebagai RSUD, berikutnya maka yayasan membangun gedung baru disebelah barat. Pada tanggal 02 April 2007 mulai dioperasionalkan gedung baru sebelah barat sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi. Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan alat rontgen.

Pada tanggal 28 September 2007 mendapatkan ijin tetap sebagai RSUD. Kemudian semakin memantapkan pelayanan dengan melengkapi jenis-jenis pemeriksaan seperti penambahan pelayanan spesialis saraf, spesialis bedah tulang, pelayanan fisioterapi dengan SWD (Shock Wave Diathermi), penambahan alat laboratorium spektrofotometer dan haematologi automatic serta pelayanan homecare.

Pada tanggal 1 Juni 2011 mulai dioperasionalkan gedung baru sebelah timur dan selatan untuk menunjang pelayanan rawat inap. Gedung sebelah timur dan selatan ini menjadi gedung sentral pelayanan untuk rawat inap. Dan juga telah dilakukan penataan untuk gizi dan laundry di ruangan yang terpisah dengan tempat memasak/dapur.

3. Visi, Misi dan Moto Rumah sakit Umum mitra Paramedika

Berikut visi, misi dan moto RSU Mitra Paramedika:

a. Visi

Menjadikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan paripurna, dengan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarganya serta lebih mengutamakan keselamatan pasien.

b. Misi

- 1) Menjadi rumah sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan rohani.
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar. secara terpadu,holistic,dan professional dengan biaya terjangkau.
- 3) Meningkatkan derajat kesehatan kesehatan, terutama masyarakat Ngempalak dan sekitarnya.
- 4) Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

c. Moto

Pendamping diwaktu sakit, sahabat diwaktu sehat.

4. Logo Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

Berikut ini gambar logo Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika:



Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Bedah Ibu dan Anak Mitra Paramedika

Sumber: RSU Mitra Paramedika

Arti logo:

- a. Bendera bertuliskan Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak
- b. Mitra Paramedika melambangkan identitas instansi
- c. Palang melambangkan institusi kesehatan
- d. Ibu dan Anak melambangkan kasih sayang
- e. Bola dunia melambangkan dunia tempat kita hidup bersama
- f. Padi dan kapas melambangkan kesejahteraan
- g. Bisturi (pisau operasi) melambangkan bahwa kami siap melaksanakan operasi kapan pun (siap operasi 24 jam sehari)
- h. Warna keseluruhan adalah hijau melambangkan warna kesembuhan

Jadi arti keseluruhan Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak Mitra Paramedika yaitu:

Dunia ibu dan anak beserta bedah terangkul oleh Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak Mitra Paramedika.

Logo tidak berubah semenjak dari awal berstatus Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak dan kemudian menjadi Rumah Sakit Umum, yang berubah hanya tulisan Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak menjadi Rumah Sakit Umum.



Gambar 4.2 Logo Baru RSU Mitra Paramedika

Sumber: RSU Mitra Paramedika

5. Pelayanan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

- a. Pelayanan rawat jalan oleh dokter umum maupun dokter spesialis
- b. Pelayanan rawat inap dengan kapasitas tempat tidur 50 tempat tidur, terdiri atas:

Kelas Utama : 2 tempat utama

Kelas I : 4 tempat tidur

Kelas II : 10 tempat tidur

Kelas III : 28 tempat tidur

HCU : 2 tempat tidur

Bayi : 4 tempat tidur

Adapun jenis pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Jenis Pelayanan di RSUD Mitra Paramedika

| No | Kegiatan | Hari | Pukul |
|-----|---|---|---------------------------------------|
| 1. | Poliklinik Umum | Setiap hari | 24 jam |
| 2. | Poliklinik Obsgyn - dr. Taufik Rahman, SpOG - dr. Agus Wahyu W, SpOG | Senin, Rabu Selasa dan Jumat | 16.00 – selesai 16.00 – 18.00 |
| 3. | Poliklinik Anak - dr. Intan Fatah Kumara, Sp.A - dr. Uji Asiah, Sp.A | Selasa, Kamis, Sabtu Senin, Rabu, Jumat | 18.00-20.00 14.00-16.00 |
| 4. | Poliklinik Bedah - dr. Budi Cahyono Putro, Sp.B - dr. Fransisca Cristaurizap, Sp.B | Senin, Rabu, Kamis, Sabtu Selasa, Jumat | 19.00 – selesai 16.00-selesai |
| 5. | Poliklinik Penyakit Dalam - dr. Eko Budiono, Sp.PD - dr. Andri Rais, Sp.PD | Senin, Rabu, Jumat Senin-Sabtu | 18.00 – selesai 13.00-selesai |
| 6. | Poliklinik Saraf - dr. Fajar Maskuri, Sp.S | Senin, Selasa, Rabu dan Jumat | 7.30-18.30 |
| 7. | Poliklinik Jantung - dr. Hendri Purnasidha Bagaswoto, Sp.JP | Rabu & Jumat | 17.00 – 19.00 |
| 8. | dr. Dika Amelinda Irwanti, Sp. THT-KL | Senin-Jumat | 13.00-selesai |
| 9. | dr. Rastro Aryandono, Sp. PK | Selasa & Jumat | 16.00-selesai |
| 10. | dr. Farida Selviana, Sp.M | Selasa dan Rabu | 13.00-selesai |
| 11. | Dokter Radiologi - dr. Rino Rusdiono, Sp.Rad USG Abdomen | Selasa dan Kamis Sabtu | 19.00 – Selesai 14.30-16.00 |
| | Rontgen | Setiap hari | Pagi: 7.30-14.30 Sore: 14.30-20.30 |
| 12. | Poliklinik Gigi - drg. Nova Noerdiany Lestari | Senin dan Jumat | 08.00-11.00 |
| 13. | UGD | Setiap hari | 24 jam |
| 14. | Bidan | Setiap hari | 24 jam |
| 15. | Operasi | Setiap hari | 24 jam |
| 16. | Laboratorium | Setiap hari | 24 jam |

| No | | Kegiatan | Hari | Pukul |
|-----|--|-------------|--|-------------|
| 17. | | Fisioterapi | Rawat Jalan: Selasa & Kamis | 09.00-12.00 |
| | | | Rawat Inap: setiap hari kecuali hari minggudan hari libur nasional | |
| 18. | | Ambulan | Setiap hari | 24 jam |
| 19. | | Homecare | Setiap hari | 24 jam |
| 20. | | Rawat Inap | Setiap hari | 24 jam |

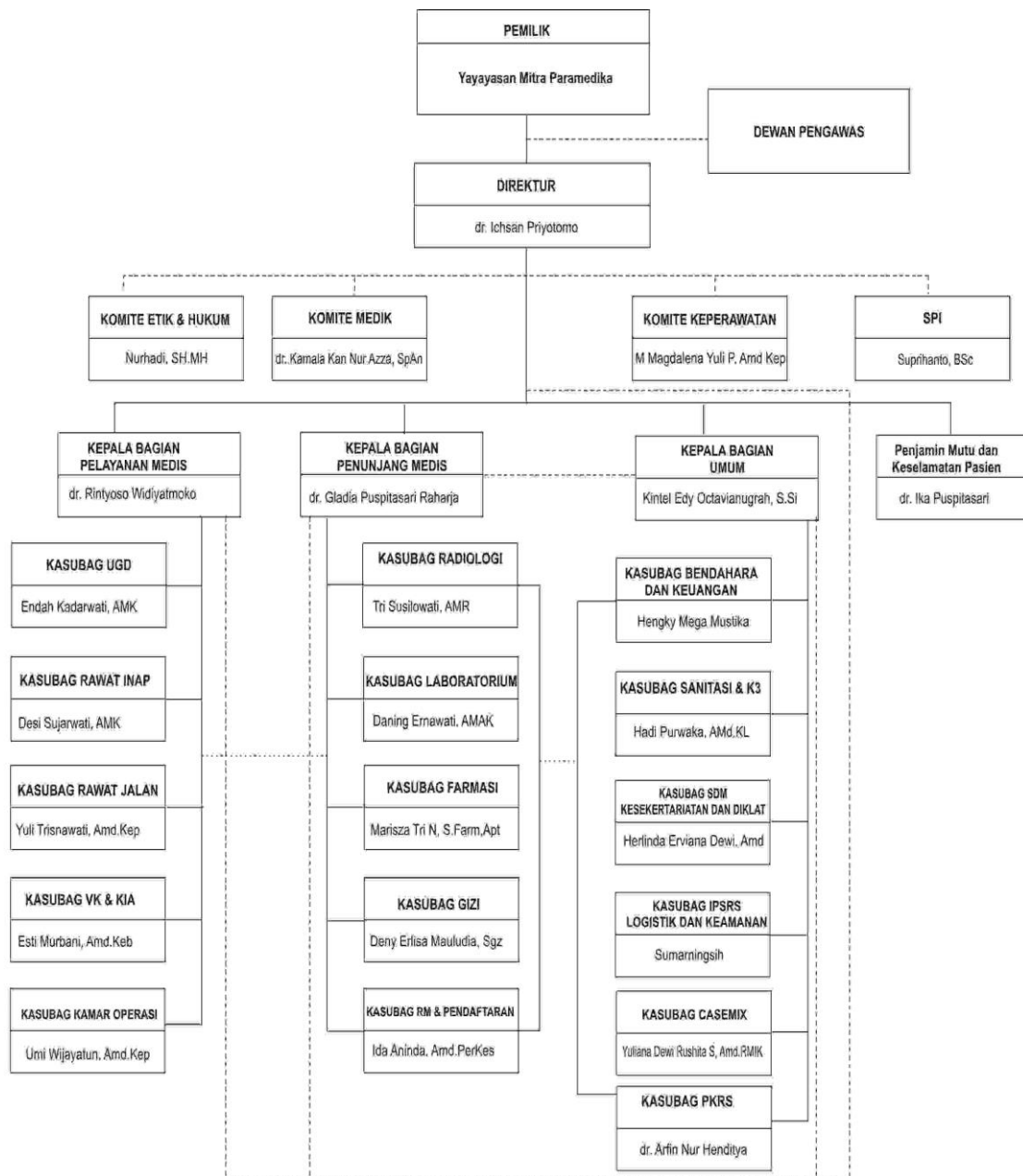
Sumber: RSUD Mitra Paramedika.

6. Struktur Organisasi Rumah sakit Umum Mitra paramedika

Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika termasuk Rumah Sakit Umum kelas D, yaitu memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan dasar, sehingga rumah sakit terdiri dari:

- a. Direktur
- b. Bagian Pelayanan
- c. Bagian Penunjang Medis
- d. Bagian Umum dan keuangan
- e. Sub Bagian
- f. Komite Medis dan Fungsional

Struktur organisasi RSUD Mitra Paramedika ditunjukkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 4.3 Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika
Sumber: RSU Mitra Paramedika.

7. Deskripsi Kerja Organisasi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

Deskripsi kerja berdasarkan tugas dan wewenang yang dimiliki dalam tiap bagian pada RSUD Mitra Paramedika adalah sebagai berikut:

a. Direktur

Direktur Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika adalah seorang tenaga yang berpengalaman dibidang manajerial rumah sakit yang dipilih oleh yayasan “ Mitra Paramedika” dan diberi wewenang untuk mengelola rumah sakit juga menjalankan wewenang yayasan serta mempertanggung jawabkannya dalam laporan tahunan.

1). Tanggung jawab Direktur adalah sebagai berikut:

- a) Membuat dan melaksanakan *Bussines Plan* Rumah Sakit
- b) Mewakili Rumah sakit dalam berhubungan dengan masyarakat, yayasan, pemerintah, karyawan dan organisasi profesi.
- c) Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan yang diselenggarakan di Rumah Sakit Mitra Paramedika.

2). Wewenang direktur antara lain:

- a) Menjalankan semua kegiatan pelayanan rumah sakit.
- b) Mengangkat dan memperkerjakan karyawan sebagai kebutuhan rumah sakit.
- c) Memakai anggaran sesuai perencanaan.
- d) Membuat keputusan sesuai prosedur.

b. Kepala Bidang Pelayanan Medis

Tugas dan fungsinya adalah:

- 1) Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan dan keperawatan penunjang medis dan pendidikan di seluruh instalasi.
- 2) Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan medis dan keperawatan.
- 3) Mengawasi dan mengendalikan penerimaan dan pemulangan pasien.

Pelayanan medis terbagi menjadi beberapa instansi yang masing- masing dikepalai oleh kepala sub bagian yang bertanggung jawab langsung kepada direktur rumah sakit, antara lain:

1). Sub Bagian Rawat Inap

Bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan di sub bagian rawat inap, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta menjaga mutu pelayanan di instalasi rawat inap sejak penerimaan sampai pemulangan pasien.

2). Sub Bagian Rawat Jalan

Bertugas mengkoordinasi seluruh kebutuhan pelayanan medis di instalasi rawat jalan, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di instalasi rawat jalan, serta mengawasi penerimaan pasien.

3). Sub Bagian Rawat Darurat

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di sub bagian rawat darurat, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di instalasi rawat darurat, serta mengawasi penerimaan pasien.

4). Kebidanan dan Keperawatan

Tugas dan fungsinya yaitu melakukan bimbingan pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian kegiatan asuhan dan pelayanan keperawatan, pelaksanaan etika profesi keperawatan dan peningkatan mutu keperawatan serta melakukan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.

5). Sub Bagian Kamar Operasi

Bertugas antara lain mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan kamar operasi, menjalankan semua kebutuhan pelayanan di instalasi kamar operasi, serta mengawasi penerimaan pasien, dan pengembalian pasien yang mengalami operasi ke ruang rawat jalan dan rawat inap.

c. Kepala Bagian Penunjang Medis

Kepala bagian penunjang medis membawahi sarana penunjang yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika yaitu sub bagian laboratorium, sub bagian rekam medis, sub bagian farmasi dan sub bagian radiologi.

1). Sub Bagian Laboratorium

Sub bagian ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan cek kesehatan.

2). Sub Bagian Rekam Medis

Sub bagian ini akan bertanggung jawab atas jalannya kegiatan urusan rekam medis dan mengawasi pelaksanaan urusan rekam medis.

3). Sub Bagian Farmasi

Sub bagian ini bertugas menyediakan dan mengelola pelayanan obat dan alat kesehatan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.

4). Sub Bagian Radiologi

Sub bagian ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan rontgen dan USG Abdomen di Rumah Sakit Mitra Paramedika.

d. Kepala Bagian Umum dan Keuangan

Bagian umum dan keuangan bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur.

Bagian umum dan keuangan membawahi 4 (empat) urusan yaitu:

1). Urusan Tata Usaha dan Personalia

Tugas dan fungsinya adalah menyelenggarakan semua kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian, dan ketatausahaan dilingkungan rumah sakit, mengelola dan mencatat semua barang

inventaris rumah sakit, melakukan pemilahan, penyusunan data untuk informasi tentang rumah sakit.

2). Urusan Administrasi

Tugas dan fungsinya adalah sebagai tenaga pengawas jalannya pelayanan, pengelola pelayanan, serta penerimaan, dan pengeluaran uang.

3). Urusan Logistik, Gudang dan Distribusi

Tugas dan fungsinya adalah menyediakan keperluan rumah tangga, makan, minum sehari-hari, dan pengadaan di rumah sakit.

4). Urusan Keuangan

Tugas dan fungsinya adalah melakukan penyusunan perencanaan kebutuhan, penyusunan anggaran, dan pencatatan transaksi yang terjadi serta penyusunan laporan keuangan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 dan dapat dikategorikan dalam beberapa karakter responden yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan pengambilan kuesioner yang telah disebar, maka diperoleh hasil berdasarkan usia responden secara keseluruhan terbagi menjadi 5 kelompok tingkat usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | Persentasi |
|-------|-------------|-----------|------------|
| 1 | ≤ 20 Tahun | 5 | 5% |
| 2 | 21–30 Tahun | 13 | 13% |
| 3 | 31–40 Tahun | 17 | 17% |
| 4 | 41–50 Tahun | 31 | 31% |
| 5 | ≥51 Tahun | 34 | 34% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 3 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa 100 responden penelitian menunjukkan mayoritas rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman adalah yang berusia ≥ 51 tahun yaitu sebanyak 34 orang dan pasien paling sedikit adalah yang berusia ≤ 20 tahun yaitu sebanyak 5 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang ditampilkan dari 100 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Adapun secara lengkap deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 51 | 51% |
| 2 | Perempuan | 49 | 49% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 3 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang, sedangkan responden perempuan sebanyak 49 orang. Jumlah tersebut

menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan diu RSUD Mitra Paramedika adalah laki-laki.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, terdiri atas: SD kebawah, SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 keatas. Hasil analisis ini ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|-------|------------|-----------|------------|
| 1 | SD Kebawah | 1 | 1% |
| 2 | SD | 25 | 25% |
| 3 | SMP | 18 | 18% |
| 4 | SMA | 38 | 38% |
| 5 | Diploma | 7 | 7% |
| 6 | S1 | 11 | 11% |
| 7 | S2 Keatas | 0 | 0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 3 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa pasien yang menggunakan produk layanan RSUD Mitra paramedika, dalam penelitian ini diketahui bahwa yang menempuh pendidikan S2 tidak ada, sedangkan yang telah menempuh pendidikan SD kebawah 1 orang, yang berpendidikan SD sebanyak 25 orang, SMP sebanyak 18 orang, SMA sebanyak 38 orang, Diploma sebanyak 7 orang dan S1 sebanyak 11 orang. Maka mayoritas pasien rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika adalah yang berpendidikan SMA sebanyak 38 orang.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden terdiri atas: PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar, dan lainnya yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1 | PNS/TNI/POLRI | 7 | 7% |
| 2 | Pegawai Swasta | 13 | 13% |
| 3 | Wiraswasta | 17 | 17% |
| 4 | Pelajar (Mahasiswa) | 9 | 9% |
| 5 | Lain-lain | 54 | 54% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 3 (pengolahan data primer 2020).

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian pasien rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika mayoritas mempunyai pekerjaan yang sifatnya diluar pertanyaan sebanyak 54 orang.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan pengambilan kuesioner disebar, maka diperoleh hasil berdasarkan pendapatan responden sebagai berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan

| No | Pendapatan | Frekuensi | Persentase |
|-------|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | ≤ Rp.1.000.000 | 48 | 48% |
| 2 | Rp. 1.000.000–Rp.3.000.000 | 31 | 31% |
| 3 | Rp. 3.000.000–Rp.5.000.000 | 15 | 15% |
| 4 | ≥ Rp. 5.000.000 | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 3 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika yang berpendapatan ≤ Rp.1.000.000.

2. Distribusi Frekuensi

a. Variabel *Responsiveness* (X_1)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai penilaian responden terhadap *responsiveness* (ketanggapan).

Tabel 4.7 Presentase Sikap *Responsiveness*

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|---|----|----|------------|----|----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 2 | 57 | 41 | 0 | 0 | 2% | 57% | 41% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 3 | 65 | 32 | 0 | 0 | 3% | 65% | 32% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 0 | 70 | 30 | 0 | 0 | 0 | 70% | 30% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 3 | 71 | 26 | 0 | 0 | 3% | 71% | 26% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1). Sebanyak 57 responden setuju bahwa pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti yang diberikan oleh karyawan RSU Mitra Paramedika.
- 2). Sebanyak 65 responden setuju bahwa para karyawan RSU Mitra Paramedika memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pasien.
- 3). Sebanyak 70 responden setuju bahwa karyawan RSU Mitra Paramedika dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

- 4). Sebanyak 71 responden setuju bahwa terjadinya komunikasi yang baik antara karyawan RSUD Mitra Paramedika.
- 5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai *responsiveness* adalah anantara setuju dan hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa tingkat *responsiveness* (ketanggapan) pasien pada RSUD Mitra Paramedika adalah baik sampai dengan sangat baik.

b. Variabel *Reliability* (X_2)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai penilaian responden terhadap *reliability* (kehandalan).

Tabel 4.8 Presentase Sikap *Reliability*

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|---|----|----|------------|----|----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 57 | 43 | 0 | 0 | 0 | 57% | 43% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 81 | 19 | 0 | 0 | 0 | 81% | 19% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 1 | 80 | 19 | 0 | 0 | 1% | 80% | 19% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 2 | 80 | 18 | 0 | 0 | 2% | 80% | 18% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengolahan data primer, 2020).

- 1). Sebanyak 57 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika memiliki kemampuan dan kehandalan dalam memberikan
- 2). Sebanyak 81 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika melayani dengan ramah dan tersenyum.
- 3). Sebanyak 80 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika pelayanan yang diberikan RSUD Mitra Paramedika telah sesuai dengan yang dijanjikan.

- 4). Sebanyak 80 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika bekerja secara akurat.
- 5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai *reliability* adalah antara setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa tingkat *reliability* (kehandalan) pasien pada RSUD Mitra Paramedika adalah baik sampai dengan sangat baik.

c. Variabel *Assurance* (X_3)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai peilaian responden terhadap *assurance*.

Tabel 4.9 Presentase Sikap Assurance

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|---|----|----|------------|----|----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 2 | 84 | 14 | 0 | 0 | 2% | 84% | 14% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 88 | 12 | 0 | 0 | 0 | 88% | 12% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 0 | 85 | 15 | 0 | 0 | 0 | 85% | 15% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 4 | 85 | 11 | 0 | 0 | 4% | 85% | 11% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengo;ahan data primer, 2020).

- 1). Sebanyak 84 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika dapat dipercaya.
- 2). Sebanyak 88 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitara Paramedika memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan.
- 3). Sebanyak 85 responden setuju bahwa jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan BPJS kesehatan.

- 4). Sebanyak 85 responden setuju bahwa obat generik yang diberikan RSUD Mitra Paramedika sesuai dengan kebutuhan.
- 5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai *assurance* adalah antara setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa tingkat *assurance* (jaminan) pasien pada RSUD Mitra Paramedika adalah baik sampai sangat baik.
- d. Variabel *Empathy* (X_4)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai penilaian responden terhadap *empathy*

Tabel 4.10 Presentase Sikap *Empathy*

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|---|----|----|------------|----|----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 7 | 67 | 26 | 0 | 0 | 7% | 67% | 26% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 7 | 67 | 26 | 0 | 0 | 7% | 67% | 26% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 2 | 75 | 23 | 0 | 0 | 2% | 23% | 23% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 3 | 77 | 20 | 0 | 0 | 3% | 20% | 20% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengolahan data primer, 2020).

- 1). Sebanyak 67 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika memiliki kesungguhan dan perhatian dalam memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan.
- 2). Sebanyak 67 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika memberikan pelayanan yang sama pada setiap pasien.
- 3). Sebanyak 75 responden setuju bahwa RSUD Mitra Paramedika memahami kebutuhan pasien.

- 4). Sebanyak 77 responden setuju bahwa RSUD Mitra Paramedika selalu tepat dalam pelaksanaan jadwal pelayanan.
- 5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai *empathy* adalah antara setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa tingkat *empathy* (perhatian) karyawan RSUD Mitra Paramedika kepada pasien adalah baik sampai dengan sangat baik.
- e. Variabel Tangible (X_5)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai penilaian responden terhadap *tangible*.

Tabel 4.11 Presentase Sikap *Tangible*

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|----|----|----|------------|----|-----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 4 | 64 | 32 | 0 | 0 | 4% | 64% | 32% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 4 | 64 | 32 | 0 | 0 | 4% | 64% | 32% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 10 | 67 | 23 | 0 | 0 | 10% | 67% | 23% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 7 | 69 | 24 | 0 | 0 | 7% | 69% | 24% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengolahan data primer, 2020).

- 1). Sebanyak 64 responden setuju bahwa alur pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat dan pembayaran di RSUD Mitra Paramedika mudah dipahami oleh pasien.
- 2). Sebanyak 64 responden setuju bahwa RSUD Mitra Paramedika mempunyai fasilitas yang bersih dan rapi.
- 3). Sebanyak 67 responden setuju bahwa karyawan RSUD Mitra Paramedika berpenampilan rapi dan sopan.

4). Sebanyak 69 responden setuju bahwa RSUD Mitra Paramedika mempunyai ruang tunggu dan tempat pelayanan yang nyaman.

5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai *tangible* adalah antar setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa *tangible* (bukti fisik) dari RSUD Mitra Paramedika kepada pasien adalah baik sampai dengan sangat baik.

f. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian mengenai penilaian responden terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4.12 Presentase Sikap Kepuasan Pasien

| Item | Nilai | | | | | Persentase | | | | | Total | |
|------|-------|----|----|----|----|------------|----|-----|-----|-----|-------|------|
| | STS | TS | N | S | SS | STS | TS | N | S | SS | N | P |
| 1 | 0 | 0 | 9 | 69 | 22 | 0 | 0 | 9% | 69% | 22% | 100 | 100% |
| 2 | 0 | 0 | 13 | 55 | 32 | 0 | 0 | 13% | 55% | 32% | 100 | 100% |
| 3 | 0 | 0 | 8 | 70 | 22 | 0 | 0 | 8% | 70% | 22% | 100 | 100% |
| 4 | 0 | 0 | 10 | 65 | 25 | 0 | 0 | 10% | 65% | 25% | 100 | 100% |

Sumber: Lampiran 4 (pengolahan data primer, 2020).

1). Sebanyak 59 responden setuju bahwa pasien akan merekomendasikan produk layanan RSUD Mitra Paramedika kepada orang lain.

2). Sebanyak 55 responden setuju bahwa pasien akan memberikan informasi positif mengenai pelayanan RSUD Mitra Paramedika kepada orang lain.

- 3). Sebanyak 70 responden setuju bahwa pasien akan terus menggunakan produk layanan yang diberikan RSUD Mitra Paramedika.
- 4). Sebanyak 65 responden setuju bahwa pasien tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke rumah sakit lain.
- 5). Berdasarkan tabel diatas, rata-rata jawaban responden terhadap 4 item pertanyaan mengenai kepuasan pasien adalah antara setuju hingga sangat setuju. Hal ini berarti bahwa tingkat Kepuasan pasien terhadap RSUD Mitra Paramedika adalah baik sampai dengan sangat baik.

C. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pertanyaan (instrumen) dari variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangible* (X_5) dan kepuasan pasien (Y). berikut ini adalah hasil uji validitas variabel terkait:

a). Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel *responsiveness* (X_1) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Responsiveness*

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,884 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,905 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,840 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,855 | 0,000 | Valid |

Sumber: Lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

b). Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability X₂*)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel *reliability (X₂)* terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Reliability*

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,792 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,865 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,828 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,811 | 0,000 | Valid |

Sumber: Lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* computer SPSS versi 22 *for windows*

menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

c). Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* (X_3)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel *assurance* (X_3) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Assurance*

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,709 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,778 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,823 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,811 | 0,000 | Valid |

Sumber: Lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

d). Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* (X_4)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel *empathy* (X_4) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Empathy*

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,792 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,804 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,768 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,749 | 0,000 | Valid |

Sumber: Lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* computer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

e). Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X_5)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel *tangible* (X_5) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Tangible*

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,802 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,888 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,728 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,818 | 0,000 | Valid |

Sumber: Lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 *for windows*

menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

f). Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian variabel kepuasan pasien (Y) terdiri atas 4 item pertanyaan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kepuasan Pasien

| Item Pertanyaan | Pearson Correlation | Signifikan | Keterangan |
|-----------------|---------------------|------------|------------|
| 1 | 0,802 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,888 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,728 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,818 | 0,000 | Valid |

Sumber: lampiran 5 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* computer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan konsistenan suatu instrumen penelitian atau untuk mengetahui besarnya indeks kepercayaan instrumen dari variabel *responsiveness* (X₁) *reliability* (X₂), *assurance* (X₃), *empathy* (X₄), *tangible* (X₅) dan kepuasan pasien (Y). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang semakin

tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapat semakin terpercaya (reliabel). Instrumen penilaian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha (a)* >0,6 dan tidak reliabel apabila *Cronbach Alpha (a)* < 0,6. (Sunyoto, 2012). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha (a)</i> | Kesimpulan | Keterangan |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Responsiveness</i> | 0,894 | > 0,6 | Relabel |
| <i>Reliability</i> | 0,813 | > 0,6 | Relabel |
| <i>Assurance</i> | 0,783 | > 0,6 | Relabel |
| <i>Empathy</i> | 0,781 | > 0,6 | Relabel |
| <i>Tangible</i> | 0,822 | > 0,6 | Relabel |
| Kepuasan pasien | 0,785 | > 0,6 | Relabel |

Sumber: Lampiran 6 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini yang *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangible* (X_5) dan kepuasan pasien (Y) adalh reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha (a)* menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, semua item pertanyaan dikatakan reliabel.

D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Regresi Lianer Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (*responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) apakah positif atau negatif. Perhitungan analisis lianer berganda ini dilakukan

dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 22 *for windows* dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Lianer Berganda

| | Standardized Coefficients (Beta) | t | Sig |
|----------------------------|---|----------|--------------------|
| <i>Responsiveness</i> (X1) | 0,294 | 2,912 | 0,004 |
| <i>Reliability</i> (X2) | -0,026 | -0,525 | 0,801 |
| <i>Assurance</i> (X3) | 0,312 | 3,271 | 0,001 |
| <i>Empathy</i> (X4) | -0,004 | -0,044 | 0,965 |
| <i>Tangible</i> (X5) | 0,024 | 0,232 | 0,817 |
| F hitung | 4,893 | 4,893 | 0,001 ^b |
| R | 0,454 ^a | | |
| R Squer | 0,164 | | |

Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Sumber: Lampiran 7 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta untuk variabel *responsiveness* sebesar 0,294, *reliability* sebesar -0,026, *assurance* sebesar 0,312, *empathy* -0,004, *tangible* sebesar 0,024. Variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Mitra Paramedika Sleman. Dengan demikian, persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,294X_1 - 0,026X_2 + 0,312X_3 - 0,004X_4 + 0,024X_5$$

2. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Hasil uji t digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh dari hasil variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*,

dan *tangible* terhadap kepuasan pasien. Perhitungan dari uji t (secara Parsial) dapat dilihat pada tabel 4.19.

1) Hasil pengujian pengaruh *Responsiveness* (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda nilai signifikansi variabel *responsiveness* (X_1) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,004 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan, maka setiap peningkatan variabel *responsiveness* secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan *responsiveness* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Mitra Paramedika Sleman diterima.

2) Hasil pengujian pengaruh *Reliability* (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda nilai signifikansi variabel *reliability* (X_2) lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,801 yang berarti bahwa hasil pengujian tidak signifikan maka setiap penurunan variabel *reliability* secara negatif akan mengakibatkan kepuasan pasien menurun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Mitra Paramedika Sleman ditolak.

- 3) Hasil Pengujian pengaruh *Assurance* (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda nilai signifikansi variabel *assurance* (X_3) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan, maka setiap peningkatan variabel *assurance* secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan *assurance* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Mitra Paramedika Sleman diterima.

- 4) Hasil pengujian pengaruh *Empathy* (X_4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda nilai signifikansi variabel *empathy* lebih dari 0,005 yaitu sebesar 0,965 yang berarti bahwa hasil pengujian tidak signifikan maka setiap penurunan variabel *empathy* secara negatif akan mengakibatkan kepuasan pasien menurun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) yang menyatakan *empathy* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Mitra Paramedika Sleman ditolak.

5) Hasil pengujian pengaruh *Tangible* (X₅) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda nilai signifikansi variabel *tangible* (X₅) lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,817 yang berarti bahwa hasil pengujian tidak signifikan maka peningkatan variabel *tangible* secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H₅) yang menyatakan *tangible* (X₅) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Mitra Paramedika Sleman ditolak.

b. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Hasil uji F digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh semua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel *responsiveness* (X₁), *reliability* (X₂), *assurance* (X₃), *empathy* (X₄) dan *tangible* (X₅) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Perhitungan dari uji F (secara simultan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 Hasil Uji F

| Model | Sum of squares | df | Mean Square | F | Sig |
|------------|----------------|----|-------------|-------|--------------------|
| Regression | 66,037 | 5 | 13,207 | 4,893 | 0,001 ^b |
| Residual | 253,753 | 94 | 2,699 | | |
| Total | 319,790 | 99 | | | |

Sumber: Lampiran 7 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan hasil perhitungan uji F pada tabel di atas diperoleh F hitung sebesar 4,893 dengan tingkat signifikan < 0,05 atau 5% yaitu 0,001. Hal ini membuktikan bahwa variabel

responsiveness (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5) secara simultan (besama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) terdukung oleh hasil penelitian atau hipotesis keenam (H_6) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Mitra Paramedika.

c. Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Hasil uji R dalam penelitian ini data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

| Model | R | R square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,454 ^a | 0,207 | 0,164 | 1,643 |

Sumber: Lampiran 7 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan pengujian regresi pada tabel 4.21 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,454 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif. Dengan demikian, semakin tinggi variabel independen *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangible* (X_5) dan kepuasan pasien (Y) akan semakin tinggi pula.

d. Koefisien Determinan (*R Square*)

Pengujian ini merupakan teknik statisti yang digunakan untuk menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). hasil pengujian ini menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinan (*R Square*)

| Model | R | R square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|--------------|--------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 0,454 ^a | 0,207 | 0,164 | 1,643 |

Sumber: Lampiran 7 (pengolahan data primer, 2020).

Berdasarkan pengujian regresi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,207 atau 20,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 20,7% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validasi, baik pertanyaan untuk variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan kepuasan pasien. Semua item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen atau alat ukur penelitian karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau kurang 0,05.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keenam variabel tersebut dinyatakan reliabel. Variabel *responsiveness* (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,984, variabel *reliability* (X2) sebesar 0,813, variabel *assurance* (X3) sebesar 0,783, variabel *empathy* (X4) sebesar 0,781, variabel *tangible* (X5) sebesar 0,822 dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,785 dimana keenam nilai tersebut lebih dari 0,6.

Berdasarkan hasil uji regresi diketahui bahwa koefisien regresi variabel *responsiveness* (X1), *assurance* (X3), dan *tangible* (X5) memiliki nilai positif terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan koefisien regresi variabel *reliability* (X2) dan *Empathy* (X4) memiliki nilai negatif. Artinya apabila nilai koefisien *responsiveness* (X1), *assurance* (X3) dan *tangible* (X5), dinaikan maka nilai kepuasan pasien (Y) juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *responsiveness* (X1) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,004. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan *responsiveness* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman hasil penelitian atau H1 diterima.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *reliability* (X_2) lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,801. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman hasil penelitian atau H2 ditolak.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *assurance* (X_3) kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman hasil penelitian atau H3 diterima.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *empathy* (X_4) lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,965. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman hasil penelitian atau H4 ditolak.

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *tangible* (X_5) lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,817. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman hasil penelitian atau H5 ditolak.

Berdasarkan hasil uji F, dapat diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel independen dapat berpengaruh secara serentak dan signifikan terhadap variabel dependen apabila memiliki nilai signifikansi

kurang dari 0,05. Dalam penelitian ini diketahui uji F variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5), yaitu sebesar 4,893 dengan tingkat signifikan $<0,05$ atau 5% yaitu sebesar 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen yaitu *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,454. Nilai tersebut berarti *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) berhubungan kuat dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Mitra Paramedika Sleman. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi atau semakin baik pelayanan kesehatan (*responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,207. Nilai tersebut berarti bahwa sebesar 20,7% kepuasan pasien pada RSUD Mitra Paramedika Sleman dipengaruhi oleh variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5). Sedangkan sisanya sebesar 79,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *responsiveness* (X_1), *assurance* (X_3), berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman.
2. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara pasial variabel *reliability* (X_2), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum mitra Paramedika Sleman.
3. Berdasarkan hasil uji F dinyatakan secara simultan (serentak) variabel *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman.
4. Berdasarkan hasil uji determinan (*R Square*) variabel independen yaitu *responsiveness* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5) memiliki kontribusi sebesar 20,7% untuk mempengaruhi

variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). sedangkan sisanya sebesar 79,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti memiliki saran untuk Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman sebagai berikut:

1. Disarankan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman lebih memperhatikan dan meningkatkan ketanggapan terhadap pelayanan pasien BPJS rawat jalan, karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (X_1) dan *assurance* (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.
2. Meskipun variabel *reliability* (X_2), *empathy* (X_4) dan *tangible* (X_5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y), disarankan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman tetap memperhatikan dan meningkatkan pelayanan dalam melayani pasien BPJS rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. 2002, *Pengertian Pasien*, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Aswar. 1996, Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Undang-Undang No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Purnomo. *Kualitas Pelayanan* (serial on-line) 2020. Available at: www.duwitmu.com
- Prabowo. 1999, *Pengertian Pasien*, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Prabowo. 1999, *Metode Pengumpulan Data*, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Sabarguna. 2004, *Kepuasan Pasien*, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- BPJS. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan Swasta*. (serial on-line) 2014. Available at: www.duwitmu.com
- BPJS Kesehatan, Landasan Hukum, [http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-6-landasan hukum.html](http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-6-landasan-hukum.html) (diakses tanggal 25 Maret)
- Danabedian.1980, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Lovelock dan Wright. 2005, *Kualitas*, Sumatera Utara: USU
- Ratminto dan Winarsih. 2005, *Manajemn pelayanan*, Pustaka pelajar: Yogyakarta
- Sari. 2010. *Model Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Pusporini dan Ridwan. 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*, Jakarta: FE. UPN Veteran
- Choi, J. H. 2006, *The Relationship Among Transformational Leadership, Organizational Outcomes, And Service Quality In The Five Major NCAA Conferences*. A Record Of Study, Submitted To The Office Of Graduate Studies Of Texas A&M University, In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degre Of Doctor Of Education.

- Ghozali. 2005, *Aplikasi Analisis Multivariabel dengan program SPSS*, Semarang: Universitas di Ponegoro.
- Azrul dan Anwar. 1996, *Pengaruh Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Goestsh dan Davis 1994, *Kualitas Pelayanan Kesehatan*, Sumatera Utara: USU
- Haryani 2000, *Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien*, Jakarta: Selemba Medika.
- Bawono dan Anton. 2006, *MultiVariabel Analisis dengan SPSS, Stain*. Jawa Tengah Salatiga: Press.
- Duggairala, M., Rajendran, C., and Anantharaman, R. N. 2008, Patient-Perceived Dimensions Of Total Quality Service In Healthcare. *Benchmarking: An Interational Journal*, 15 (5) 560-583.
- Mujinjaya, A, A. Gde. 2010, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buju Kedokteran.
- Dewi. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*, Aceh Timur: FE. Universitas Samudra.
- Kotler. 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat: Jakarta.
- Utami et al. 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien*, Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah.
- Mukherjee, A., and Malhotra, N. 2006. Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality?, A Study Of Antecedents And Consequences In Call Center. *International Journal Of Service Industry Manafement*.
- Indiantoro dan Supomo. 1999, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi pertama Yogyakarta: BPFPE.
- Junaidi. 2002, *Tingkat Kepuasan Pasien*, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- J.M Jurnal: Juran's Quality Handbook. 1988, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Wijaya dan Toni. 2013, *Metode Penelitian dan Bisnis Teori dan Praktikum*, Yogyakarta: Fitramayana.

- Dictionary. 1956, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto. 2006, *Pengukur Tingkat kepuasan Pelanggan*, Cetakan ketiga, Rineka Cipta Jakarta.
- Sugiyono. 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung Alfabeta.
- Satrianegara, M. Fais. 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Jonirasmanto. 2009, *Mutu Pelayanan Kesehatan: ambivalensa antara kewajiban dan keinginan (anrata penyelenggara dan pemilik). Hal Mutu Pelayanan Rumah Sakit/05.11.*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA PARAMEDIKA.

Isilah titik-titik dibawah ini atau beri tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara/i.

A. Identitas Responden

Nomor Responden:

1. Nama:.....

2. Umur:.....

a. ≤ 20 tahun

b. 21 – 30 tahun

c. 31 – 40 tahun

d. 40 – 50 tahun

e. ≥ 50 tahun

3. Jenis Kelamin

a. Laki-laki

b. Perempuan

4. Pendidikan Terakhir

a. SD

b. SD kebawa

c. SMP

d. SMA

e. Diploma

f. S1

g. S2 keatas

5. Pekerjaan

- a. PNS/ TNI/ POLRI
- b. Pegawai swasta
- c. Wiraswasta
- d. Pelajar (mahasiswa)
- e. Petani

6. Tingkat Penghasilan

- a. \leq Rp. 1.000.000
- b. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
- c. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
- d. \geq Rp. 5.000.000

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah dengan teliti pernyataan-pernyataan di bawa ini. Kemudian berilah satu jawaban pada masing-masing pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda contreng (√) pada kolom yang tersedia. Penjelasan jawaban: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

| NO | Responsivennes (Ketanggapan) | STS | TS | N | S | SS |
|-----------|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1 | Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti yang diberikan oleh karyawan RSUD Mitra Paramedika. | | | | | |
| 2 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika memberi respon yang cepat dalam membantu permasalahan pasien. | | | | | |
| 3 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. | | | | | |
| 4 | Terjadinya komunikasi yang baik antara karyawan RSUD Mitra Paramedika. | | | | | |

| No | Reliability (Kehandalan) | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika memiliki kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan. | | | | | |
| 2 | Karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika melayani dengan ramah dan tersenyum. | | | | | |
| 3 | Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika telah sesuai dengan yang dijanjikan. | | | | | |
| 4 | Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika bekerja secara akurat. | | | | | |

| No | Assurance (Jaminan) | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika dapat dipercaya. | | | | | |
| 2 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan. | | | | | |
| 3 | Jenis pelayanan yang diberikan RSUD Mitra Paramedika sesuai dengan persyaratan BPJS Kesehatan | | | | | |
| 4 | Obat Generik yang diberikan RSUD Mitra Paramedika sesuai dengan kebutuhan pasien. | | | | | |

| No | Empaty (Empati) | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika memiliki kesungguhan dan perhatian dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 2 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika memberikan pelayanan yang sama pada setiap pasien. | | | | | |
| 3 | RSUD Mitra Paramedika memahami kebutuhan pasien. | | | | | |
| 4 | RSUD Mitra Paramedika selalu tepat dalam pelaksanaan jadwal pelayanan (jam pelayanan). | | | | | |

| No | Tangible (Bukti Fisik) | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Alur pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat dan pembayaran di RSUD Mitra Paramedika mudah dipahami oleh pasien. | | | | | |
| 2 | RSUD Mitra Paramedika mempunyai fasilitas yang bersih dan rapi. | | | | | |
| 3 | Karyawan RSUD Mitra Paramedika berpenampilan yang rapi dan sopan. | | | | | |
| 4 | RSUD Mitra Paramedika mempunyai ruang tunggu dan tempat pelayanan yang nyaman. | | | | | |

| No | Kepuasan Pasien | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Saya akan merekomendasikan produk layanan RSUD Mitra Paramedika | | | | | |
| 2 | Saya akan memberikan informasi positif mengenai pelayanan RSUD Mitra Paramedika kepada orang lain. | | | | | |
| 3 | Saya akan terus menggunakan layanan yang diberikan RSUD Mitra Paramedika. | | | | | |
| 4 | Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke rumah sakit lain. | | | | | |

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

| No | Responsiveness | | | | | Reliability (X2) | | | | | Assurance (X3) | | | | | Empathy (X4) | | | | | Tangibel (X5) | | | | | Kepuasan Pasien | | | | |
|----|----------------|-----|-----|-----|-------|------------------|-----|-----|-----|-------|----------------|-----|-----|-----|-------|--------------|-----|-----|-----|-------|---------------|-----|-----|-----|-------|-----------------|-----|-----|-----|-------|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | Total |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 40 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 3 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 86 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 99 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |

Lampiran 3 Tabulasi karakteristik Responden

Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

Usia

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | < 20 tahun | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | 21-30 tahun | 13 | 13.0 | 13.0 | 18.0 |
| | 31-40 tahun | 17 | 17.0 | 17.0 | 35.0 |
| | 41-50 tahun | 31 | 31.0 | 31.0 | 66.0 |
| | > 51 tahun | 34 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

JK

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

JK

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 51 | 51.0 | 51.0 | 51.0 |
| | Perempuan | 49 | 49.0 | 49.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

Pendidikan

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SD | 25 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | SD kebawah | 1 | 1.0 | 1.0 | 26.0 |
| | SMP | 18 | 18.0 | 18.0 | 44.0 |
| | SMA | 38 | 38.0 | 38.0 | 82.0 |
| | Diploma | 7 | 7.0 | 7.0 | 89.0 |
| | S1 | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

Pekerjaan

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS/TNI/POLRI | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | Pegawai swasta | 13 | 13.0 | 13.0 | 20.0 |
| | Wiraswasta | 17 | 17.0 | 17.0 | 37.0 |
| | Pelajar (mahasiswa) | 9 | 9.0 | 9.0 | 46.0 |
| | Petani | 54 | 54.0 | 54.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Statistics

Pendapatan

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Pendapatan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | < Rp. 1.000.000 | 48 | 48.0 | 48.0 | 48.0 |
| | Rp. 1.000.000-Rp.3.000.000 | 31 | 31.0 | 31.0 | 79.0 |
| | Rp.3.000.000-Rp.5.000.000 | 15 | 15.0 | 15.0 | 94.0 |
| | > Rp.5.000.000 | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 4 Tabulasi Data Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi

Frequencies

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Responsiveness |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|----------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

| | | P1 | | | |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | N | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | S | 57 | 57.0 | 57.0 | 59.0 |
| | SS | 41 | 41.0 | 41.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

| | | P2 | | | |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | N | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | S | 65 | 65.0 | 65.0 | 68.0 |
| | SS | 32 | 32.0 | 32.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | S | 70 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | SS | 30 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | N | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | S | 71 | 71.0 | 71.0 | 74.0 |
| | SS | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies**Statistics**

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Reliability |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|-------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table**P1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 57 | 57.0 | 57.0 | 57.0 |
| | 5 | 43 | 43.0 | 43.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 81 | 81.0 | 81.0 | 81.0 |
| | 5 | 19 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 4 | 80 | 80.0 | 80.0 | 81.0 |
| | 5 | 19 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 4 | 80 | 80.0 | 80.0 | 82.0 |
| | 5 | 18 | 18.0 | 18.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Assurance |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|-----------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

P1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 4 | 84 | 84.0 | 84.0 | 86.0 |
| | 5 | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 88 | 88.0 | 88.0 | 88.0 |
| | 5 | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 85 | 85.0 | 85.0 | 85.0 |
| | 5 | 15 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 4 | 85 | 85.0 | 85.0 | 89.0 |
| | 5 | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Empathy |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|---------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

P1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | 4 | 67 | 67.0 | 67.0 | 74.0 |
| | 5 | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | 4 | 67 | 67.0 | 67.0 | 74.0 |
| | 5 | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 4 | 75 | 75.0 | 75.0 | 77.0 |
| | 5 | 23 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | 4 | 77 | 77.0 | 77.0 | 80.0 |
| | 5 | 20 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Tangible |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|----------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

P1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 4 | 64 | 64.0 | 64.0 | 68.0 |
| | 5 | 32 | 32.0 | 32.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 4 | 64 | 64.0 | 64.0 | 68.0 |
| | 5 | 32 | 32.0 | 32.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 10 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 4 | 67 | 67.0 | 67.0 | 77.0 |
| | 5 | 23 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | 4 | 69 | 69.0 | 69.0 | 76.0 |
| | 5 | 24 | 24.0 | 24.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies**Statistics**

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | Kepuasan |
|---|---------|-----|-----|-----|-----|----------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

P1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | 4 | 69 | 69.0 | 69.0 | 78.0 |
| | 5 | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | 4 | 55 | 55.0 | 55.0 | 68.0 |
| | 5 | 32 | 32.0 | 32.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | 4 | 70 | 70.0 | 70.0 | 78.0 |
| | 5 | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

P4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 3 | 10 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | 4 | 65 | 65.0 | 65.0 | 75.0 |
| | 5 | 25 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 5 Uji Validitas

Uji Validitas

Correlations

| | | Correlations | | | | |
|----------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|----------------|
| | | R1 | R2 | R3 | R4 | Responsiveness |
| R1 | Pearson Correlation | 1 | .761** | .592** | .702** | .884** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R2 | Pearson Correlation | .761** | 1 | .732** | .650** | .905** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R3 | Pearson Correlation | .592** | .732** | 1 | .632** | .840** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R4 | Pearson Correlation | .702** | .650** | .632** | 1 | .855** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Responsiveness | Pearson Correlation | .884** | .905** | .840** | .855** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | R1 | R2 | R3 | R4 | Reliability |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| R1 | Pearson Correlation | 1 | .506** | .358** | .393** | .729** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R2 | Pearson Correlation | .506** | 1 | .721** | .608** | .865** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R3 | Pearson Correlation | .358** | .721** | 1 | .650** | .828** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| R4 | Pearson Correlation | .393** | .608** | .650** | 1 | .811** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Reliability | Pearson Correlation | .729** | .865** | .828** | .811** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | A1 | A2 | A3 | A4 | Assurance |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| A1 | Pearson Correlation | 1 | .448** | .382** | .355** | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A2 | Pearson Correlation | .448** | 1 | .534** | .498** | .778** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A3 | Pearson Correlation | .382** | .534** | 1 | .658** | .823** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A4 | Pearson Correlation | .355** | .498** | .658** | 1 | .811** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Assurance | Pearson Correlation | .709** | .778** | .823** | .811** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | E1 | E2 | E3 | E4 | Empathy |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| E1 | Pearson Correlation | 1 | .490** | .448** | .484** | .792** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| E2 | Pearson Correlation | .490** | 1 | .529** | .443** | .804** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| E3 | Pearson Correlation | .448** | .529** | 1 | .463** | .768** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| E4 | Pearson Correlation | .484** | .443** | .463** | 1 | .749** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Empathy | Pearson Correlation | .792** | .804** | .768** | .749** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | T1 | T2 | T3 | T4 | Tangible |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
| T1 | Pearson Correlation | 1 | .680** | .349** | .577** | .802** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| T2 | Pearson Correlation | .680** | 1 | .551** | .648** | .888** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| T3 | Pearson Correlation | .349** | .551** | 1 | .431** | .728** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| T4 | Pearson Correlation | .577** | .648** | .431** | 1 | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Tangible | Pearson Correlation | .802** | .888** | .728** | .818** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Correlations

| | | K1 | K2 | K3 | K4 | Kepuasan |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
| K1 | Pearson Correlation | 1 | .475** | .495** | .486** | .775** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| K2 | Pearson Correlation | .475** | 1 | .480** | .439** | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| K3 | Pearson Correlation | .495** | .480** | 1 | .525** | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| K4 | Pearson Correlation | .486** | .439** | .525** | 1 | .780** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .775** | .786** | .786** | .780** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .894 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| R1 | 4.39 | .530 | 100 |
| R2 | 4.29 | .518 | 100 |
| R3 | 4.30 | .461 | 100 |
| R4 | 4.23 | .489 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| R1 | 12.82 | 1.684 | .779 | .859 |
| R2 | 12.92 | 1.670 | .819 | .842 |
| R3 | 12.91 | 1.901 | .727 | .878 |
| R4 | 12.98 | 1.818 | .742 | .872 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .813 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| R1 | 4.43 | .498 | 100 |
| R2 | 4.19 | .394 | 100 |
| R3 | 4.18 | .411 | 100 |
| R4 | 4.16 | .420 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| R1 | 12.53 | 1.161 | .475 | .853 |
| R2 | 12.77 | 1.128 | .757 | .712 |
| R3 | 12.78 | 1.143 | .688 | .740 |
| R4 | 12.80 | 1.152 | .655 | .754 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .783 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| A1 | 4.12 | .383 | 100 |
| A2 | 4.12 | .327 | 100 |
| A3 | 4.15 | .359 | 100 |
| A4 | 4.07 | .383 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| A1 | 12.34 | .813 | .465 | .795 |
| A2 | 12.34 | .813 | .615 | .720 |
| A3 | 12.31 | .741 | .665 | .690 |
| A4 | 12.39 | .725 | .628 | .709 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .781 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| E1 | 4.19 | .545 | 100 |
| E2 | 4.19 | .545 | 100 |
| E3 | 4.21 | .456 | 100 |
| E4 | 4.17 | .451 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| E1 | 12.57 | 1.379 | .587 | .730 |
| E2 | 12.57 | 1.359 | .607 | .718 |
| E3 | 12.55 | 1.543 | .596 | .725 |
| E4 | 12.59 | 1.578 | .570 | .738 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .822 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| T1 | 4.28 | .533 | 100 |
| T2 | 4.28 | .533 | 100 |
| T3 | 4.13 | .562 | 100 |
| T4 | 4.17 | .533 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| T1 | 12.58 | 1.842 | .639 | .780 |
| T2 | 12.58 | 1.680 | .785 | .710 |
| T3 | 12.73 | 1.936 | .510 | .839 |
| T4 | 12.69 | 1.812 | .666 | .767 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .785 | 4 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|-----|
| K1 | 4.13 | .544 | 100 |
| K2 | 4.19 | .647 | 100 |
| K3 | 4.14 | .532 | 100 |
| K4 | 4.15 | .575 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| K1 | 12.48 | 2.010 | .599 | .730 |
| K2 | 12.42 | 1.822 | .567 | .751 |
| K3 | 12.47 | 2.009 | .622 | .720 |
| K4 | 12.46 | 1.948 | .593 | .732 |

Lampiran 7 Uji Regresi Lianer Berganda

Uji Regresi Lianer Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | Tangible, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .454 ^a | .207 | .164 | 1.643 |

a. Predictors: (Constant), Tangible, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 66.037 | 5 | 13.207 | 4.893 | .001 ^b |
| | Residual | 253.753 | 94 | 2.699 | | |
| | Total | 319.790 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangible, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.464 | 3.525 | | .983 | .328 |
| | Responsiveness | .303 | .104 | .294 | 2.912 | .004 |
| | Reliability | -.033 | .132 | -.026 | -.252 | .801 |
| | Assurance | .496 | .152 | .312 | 3.271 | .001 |
| | Empathy | -.005 | .112 | -.004 | -.044 | .965 |
| | Tangible | .025 | .107 | .024 | .232 | .817 |

a. Dependent Variable: Kepuasan