

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN**

**TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi Kasus: Rumah Sakit Mitra Parammedika di Sleman)**



**DI SUSUN OLEH:**

**DESSY NATALIA SUSURE**

**18001400**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan  
Terhadap Kepuasan Pesien Di Rumah Sakit Mitra Paramedika  
Sleman

Nama : Dessy Natalia Susure

Nim : 18001400

Program Studi : Manajemen

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa pada :

Hari : Senin

Tanggal : 19/06/2021

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Wahyu Febri E, S.E., M.Si., Ak., CA

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **(PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MITRA PARAMEDIKA SLEMAN)**

Laporan akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada program studi manajemen administrasi.

Di setujui dan disahkan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 13 Agustus 2021

#### **Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E.,M.M.  
NIK : 10600102

Indri Hastuti Listyawati, S.H.,M.M.  
NIK : 11300113

#### **Mengetahui**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa

Anung Pramudyo, S.E., M. M.  
NIP : 197802042005011002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dessy Natalia Susure

NIM : 18001400

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan  
Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Mitra Paramedika  
Sleman

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

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

Yogyakarta,.....

Yang membuat pernyataan

Dessy Natalia Susure

## MOTTO

- ❖ **Dan bergembiralah karena Tuhan, maka ia akan memberikan kepadamu apa yang di inginkan hatimu (Mazmur 37:4)**
  
- ❖ **Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya ~~Magdalena Neuner~~**
  
- ❖ **Kamu tidak perlu jadi orang yang paling pintar atau yang paling kuat, tapi asalkan kamu bisa menjadi orang yang paling tekun, tekun berusaha maka kamu bisa mendapatkan segalanya ~~Merry Riana~~**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat, terima kasih serta ucapan persembahan Tugas Akhir ini kepada :

- ❖ Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.
- ❖ Trimah kasih untuk Dosen pembimbinku, Whayu Febri E,S.E,M.Si.,Ak.,CA
- ❖ Trimakasih untuk Orang tua Mama tercinta, Adik Atanasius, Keluargaku, Teman-temanku terutama andri wulandari, yang selalu membantu dan mendukungku selama ini.
- ❖ Trimakasih untuk Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.
- ❖ Ucapan terima kasih ini juga saya persembahkan untuk teman-teman saya. seluruh angkatan 2018. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa dan solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah 3 tahun ini menjadi sangat berkesan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya tanpa suatu halangan apapun. Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk kelulusan pendidikan pada Program Studi Diploma III Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta dan bertujuan menambah wawasan, pengalaman dan pemahaman, serta untuk memberi gambaran pada penulis mengenai aplikasi teori yang didapat di perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
- 2 Ibu Wahyu Febri E,S.E.,M.Si.,AK.,CA selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
- 3 Seluruh staf pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
- 4 Seluruh staf dan pegawai di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu Pengetahuan. Sebagai referensi yang akan datang dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat penting penulis harapkan demi terciptanya Tugas Akhir yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Yogyakarta,..... 2021

Penulis

Dessy Natalia Susure

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	6
B. Penelitian-penelitian Sebelumnya .....	18
C. Kerangka Konseptual .....	23
D. Hipotesis .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	26
B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Variabel .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
F. Sumber Data .....	32
G. Teknik Pengumpulan Data .....	32
H. Teknik Pengujian Instrumen .....	33
I. Teknik Analisi Data .....	35

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum .....	39
B. Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika .....	67
C. Hasil Penelitian .....	70
D. Pembahasan .....	82

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Pertanyaan dengan Skala Likert .....	30
Tabel 4.1	Jenis Pelayanan .....	48
Tabel. 4.2	Daftar Ketenagaan RSUD Mitra Paramedika Periode Akhir Januari 2021 .....	49
Tabel 4.3	Daftar Tenaga Medis Di RSUD Mitra Paramedika Periode Awal Oktober 2020 .....	58
Tabel 4.4	Daftar Tenaga Non Medis Di RSUD Mitra Paramedika Periode Akhir Januari 2021.....	65
Tabel 4.5	Daftar Direktur dari periode ke periode.....	67
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.7	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.8	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)...	74
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kinerja Karyawan (X2) ....	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Pasien (Y) .....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel.4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika .....	42
Gambar 4.2	Logo RSKBIA .....	68
Gambar 4.3	Logo Rumah Sakit Umum.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

**Lampiran 2 Tabulasi Data Responden**

**Lampiran 3 Uji Frekuensi**

**Lampiran 4 Uji Validitas**

**Lampiran 5 Uji Reliabilitas**

**Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?, (2) Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?, (3) Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada konsumen RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pasien RS Mitra Paramedika yang diambil sebanyak 50 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif presentase, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. variabel Kinerja Karyawan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. Dinyatakan secara simultan (Serentak) variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pasien RS Mitra Paramedika.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Globalisasi adalah konsep dimana di dalamnya terdapat sebuah proses internasional produksi. Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Tanpa didukung dengan kesehatan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi dengan optimal. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit, dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Seperti yang di ketakan oleh Lewis dan Booms pada Wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Wijaya, 2011:152).

Salah satu usaha jasa yang juga banyak di jumpai adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Tjiptono,2002). Beberapa hal yang perlu di perhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu fasilitas yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini pasien. (Tjiptono,2012:317). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang di berikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan, kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanankaryawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih

baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kinerja karyawan amat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kinerja karyawan Terhadap Kepuasan pasien” dengan studi kasus pada konsumen RS Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman yang di alami, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada konsumen RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Mitra Paramedika, Sleman Yogyakarta?

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit

Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan suatu tolak ukur serta upaya Rumah sakit dalam meningkatkan kualitas serta masukan bagi pihak Rumah Sakit agar dapat meningkatkan pelayanan kinerja karyawan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan pasien .

2. Bagi Akademi

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.

### 3. Bagi Peneliti

Penulis dapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

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

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

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- 1) *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
  - 2) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
  - 3) *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
  - 4) *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dan penggunaan jasa.
  - 5) *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.
- b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) masing- masing unsure yang menentukan kualitas pelayanan tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

- 1) Indikator dari *tangibles* (berwujud) adalah sebagai berikut:
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - d) Kemudahan proses dan akses layanan
  - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Indikator dari *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut:
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Indikator dari *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  - c) Petugas melakukan pelayanan yang cermat
  - d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Indikator *assurance* (jaminan) adalah:
- a) Petugas memberikan jeminan tepat waktu pada pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Indikator *emphaty* (empati) adalah sebagai berikut:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## 2. Kinerja Karyawan

### a. Pengertian Kinerja

Menurut Suyadi (1999), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

### b. Kinerja Karyawan

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” (1995) menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para

karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi.

Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang kondusif
- 2) Kedisiplinan
- 3) Tanggungjawab
- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu
- 5) Keramahan dan kesopanan
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan
- 7) Kecekatan
- 8) Penampilan

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada responden di RS.Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua :

1) Tujuan Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

2) Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang. Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- 5) Kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

### **3. Kepuasan Konsumen**

#### **a. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2013) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelum dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena

kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock dan Wright 2007).

Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu untuk dilakukan. Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (*custome satisfaction*) yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran (Lupioyadi,2013:228).

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler (2013) dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016:219-226) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) *Sistem keluhan dan saran*

Organisasi yang berorientasi kepada pelanggan akan memudahkan pelanggan untuk memberikan saran dan keluhan. Cara ini akan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan perusahaannya dimata pelanggan. Dalam hal ini setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pera pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

## 2) *Ghost Shopping*

Pada metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan pembeli produk perusahaan pesain. Kemudian ghost shopper akan menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Pembeli bayangan ini juga dapat berpura-pura membuat masalah tertentu untuk menguji apakah wiraniaga perusahaan mampu menangani situasi dengan baik.

## 3) *Lost Customer Analysis*

Metode ini dapat dikatakan sedikit unik karena perusahaan berusaha untuk menghubungi perusahaan untuk menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan guna perbaikan pelayanan kepada pelanggan.

## 4) *Survey Kepuasan Pelanggan*

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa system keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan

ketidak kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan survey pada pelanggan agar diperoleh data yang lebih akurat dan rinci. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada pelanggannya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan (dalam Putranto, 2016) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk atau jasa, pelanggan akan puas apabila produk yang digunakan kualitasnya bagus.
- 2) Harga pelanggan sangat sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kepuasan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *sevqual*.
- 4) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
- 5) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk.

Dalam perusahaan kesehatan seperti rumah sakit menurut Moison, Walter dan While (dalam Nooria: 2008) menyebutkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- 1) Karakteristik produk, meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapan.
- 2) Harga, semakin mahal harga perawatan pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- 3) Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan,. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit.
- 4) Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungan. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
- 5) Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap.
- 6) Image, yaitu citra reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
- 7) Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu

desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.

- 8) Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan proses penyembuhan.
  - 9) Komunikasi, bagaimana keluhan keluhan dari pasien dengan cepat dapat diterima dan di tangani oleh perawat.
- c. Indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

Menurut Kolter dalam jurnal Suwardi (2011) indikator kepuasan konsumen sebagai berikut:

- 1) Mendapat pelayanan yang baik
  - 2) Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat
  - 3) Petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan baik
  - 4) Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien
- d. Hubungan antara pelayanan dan kepuasan konsumen

Yazid (2005:74) tujuan utama hubungan pemasaran adalah untuk membangun dan mempertahankan konsumen yang komitmen dapat menguntungkan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, perusahaan-perusahaan akan menfokuskan pada penarikan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan konsumen. Perusahaan akan menarik konsumen yang mungkin akan menjadi konsumen dalam jangka panjang, yaitu dengan memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Jika

konsumen mendapat pelayanan dan fasilitas yang baik, konsumen akan tertarik untuk terikat dalam hubungan dengan perusahaan. Konsumen yang terpuaskan atau merasa puas dapat menjadi yang loyal, consume yang tadi hanya mendasar yang kuat bagi perusahaan, tapi mereka juga mencerminkan potensi pertumbuhan laba perusahaan. Setiap orang suka bekerja di perusahaan yang konsumennya merasa puas dan loyal, sehingga mereka akan berupaya untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang baik sehingga akan membuat konsumen lebih terpuaskan dan bahkan menjadi konsumen yang lebih baik dan loyal.

## **B. Penelitian-penelitian Sebelumnya**

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang di ambil dari beberapa jurnal hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, terhadap kepuasan konsumen di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Haryanto Edy, 2013. Analisis kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variable kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat menjadi pengguna jasa layanan, dan juga pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menjadi pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang mengurus pembuatan STNK & Perpanjangan pajak pada Samsat Manado dengan 349 responden dan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengujian uji t melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

2. Mongkaren Steffi, 2013. Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, fasilitas berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa RS Advent Manado sebanyak 5.220 pasien yang lebih dari satu kali berkunjung. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling dan jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan perhitungan rumus Slavin, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik analisa linear berganda. Dalam penelitian ini hasil analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado, begitu pula dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, nilai constant sebesar 4.415 artinya jika variable yang diteliti dalam hal ini adalah fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama nilainya 0, maka kepuasan konsumen nilainya sebesar 4.415. Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0.320, artinya jika variabel fasilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0.320 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Nilai koefisien sebesar 0,453 artinya jika variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bertambah sebesar satu skala atau satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien ( $Y$ ) sebesar 0,453 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

3. Yunus dan Budiyo, 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Narita Surabaya yang memakai jasa dari pihak hotel tersebut dengan jumlah yang tidak terbatas dan tidak jelas (tidak dapat ditentukan) dengan jumlah responden yang diambil adalah 80 responden. Teknik pengumpulan data primer adalah melalui kuesioner dan dibagikan kepada 80 responden yang minimal telah menginap di Hotel Narita Surabaya sebanyak 2 kali.

Sedangkan untuk memperoleh data sekunder, peneliti mendatangi bagian *Front Office Manager*.

Narita Hotel Surabaya untuk meminta dokumen mengenai tingkat kunjungan kamar, dan informasi lainnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua yaitu teknik analisis data kuantitatif dan teknik analisis dihitung dengan bantuan program SPSS Statistik 20 untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis berganda. Dalam penelitian hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah fasilitas.

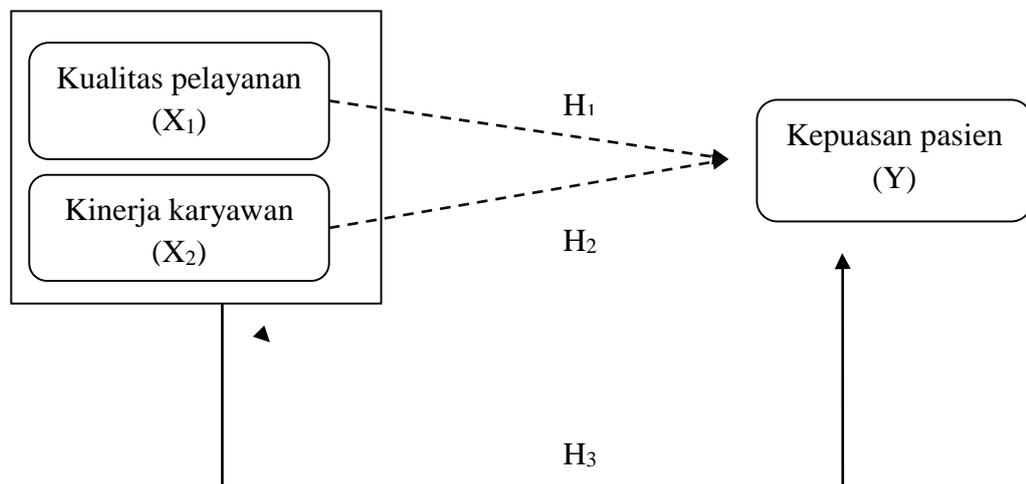
4. Sekar Smaradhana Nurmalita, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas layanan pada The 101 Hotel Bandung Dago, ingin mengetahui persepsi pelanggan terhadap fasilitas fisik yang ada di The 101 Hotel Bandung Dago, dan seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu The 101 Bandung Dago yang sedang menginap ataupun pernah menginap pada tahun 2016/2017 dengan sampel yang diambil sebanyak 100 responden berdasarkan rumus

*Bernoulli* yang digunakan. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa liner berganda. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat nilai sig  $0,00 < 0,05$  dan juga fasilitas fisik mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat nilai sig  $0,01 < 0,05$ .

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

-----> : persial

—————> : bersama-sama

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2004). Berdasarkan tinjauan

pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan suatu faktor dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu produk dan jasa. Baik buruknya kualitas pelayanan akan ditentukan dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen dan begitu pula sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Maka dari itu, peneliti mengajukan:

(H<sub>1</sub>) : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

2. Penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah untuk mengevaluasi kinerja dari para pegawai, selain itu juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan pegawai. Tujuan dilakukan penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai yang meliputi
3. Promosi, kenaikan gaji, pendidikan, pelatihan dan lain-lain. Penilaian kinerja dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kinerja sumber daya manusia (MSDM) seperti

perekrutan, penempatan, pemberian kompensasi dan pelatihan sudah dilakukan dengan baik Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2012:70).

Maka dari itu peneliti mengajukan:

(H<sub>2</sub>) : kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

4. Kepuasan konsumen merupakan bentuk dari terpenuhinya harapan konsumen. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan akan mempengaruhi kepuasan konsumen bila difungsikan secara bersama-sama. Dengan difungsikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan akan berdampak pada terpenuhinya kepuasan konsumen/pelanggan. Maka dari itu, peneliti mengajukan:

(H<sub>3</sub>) : kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survey. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Hasan (2004:8) mendefinisikan penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

#### **C. Variabel**

##### **1. Identifikasi Variabel**

Sugiyono (2013:38) menyatakan variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai atau sifat orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan selanjutnya di tarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini digunakan variabel yang di klarifikasikan menjadi:

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen) Sugiyono (2013:39). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karna adanya variabel independen, Sugiyono (2013:39). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (pasien).

2. Definisi Variabel

a. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Tjiptono dan Sunyoto (2012).

Sedangkan menurut Sunyuto (2012) kualitas didefinisikan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang telah dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus

tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Yang akan menjadi indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Tangibles (berwujud)*;
- 2) *Reliability (kehandalan)*;
- 3) *Responsiveness (respon/ketanggapan)*;
- 4) *Assurance (jaminan)*;
- 5) *Emphaty (empati)*.

b. Kinerja Karyawan

Menurut Suyadi (1999), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing- masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang menjadi indikator kinerja karyawan adalah:

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian.

c. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

- 1) Mendapat pelayanan yang baik
- 2) Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat
- 3) Petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan baik
- 4) Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien

3. Mengukur Variabel

Pengukuran adalah pemberian nilai dari suatu objek. Objek merupakan suatu entitas yang akan diteliti, Jogiyanto (2012:75).

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan. Dalam penelitian ini digunakan *rating scale* yang dimana definisi *rating scale* digunakan untuk memberikan nilai (*rating*) ke suatu variabel. *Rating scale* yang digunakan adalah skala Likert (*Likert skale*). Skala Likert digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala interval

yang sama (Jogiyanto, 2012:80-81). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (pasien) dari setiap jawaban yang diberikan tertera pada kuesioner yang diberikan skordengan menggunakan skor berskala ordinal dilakukan dengan skala Linkert dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Skor Pertanyaan dengan Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor Jawaban Pertanyaan</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2007:85)

#### **D. Populasi dan Sampel**

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

Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien rawat inap RS Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi.

Penentuan sampel berdasarkan Arikunto (2005:73) dengan rumusan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z \cdot p \cdot q}{d}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = harga standar normal (1,976)

p = estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval/penyimpangan (0,10)

q = 1-p

jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,976) \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,10)} = 97,6$$

Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan ukuran sampel tersebut, jumlah responden yang akan di jadikan sampel dalam penelitian ini adalah sekitar 97,6 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden.

### **E. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sebagai sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai criteria dan cocok untuk di jadikan sumber data (Sugiyono, 2009).

### **F. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari lapangan dengan menggunakan metode pembagian koesioner untuk mengetahui tanggapan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen RS Mitra Paramedika Sleman.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Taknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah koesioner. Menurut Sugiyono (2014:230), koesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberi daftar

pertanyaan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pembagian koesioner menggunakan google form.

## H. Teknik Pengujian Instrumen

Dalam penelitian, penguji instrument diperlukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan dalam bentuk kuesioner, sehingga perlu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghozali (2006:45) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Umar (2005:58) semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*. Rumus korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi *product moment*

$n$  : jumlah responden

$x$  : nilai tiap item

$y$  : nilai seluru item

Berdasarkan  $r$  dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5 %. Jika hasil pengukuran menunjukkan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka

item tersebut dinyatakan valid, tapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2001:132) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Umar (2005:57) Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan *Crobach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila hasilnya  $\alpha > 0,70$  = reliabel dan hasil  $\alpha < 0,70$  = tidak reliabel (Ghozali,2011).

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum \sigma t^2} \right]$$

keterangan:

$r$  : koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

$k$  : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varian butir

$\sigma t$  : total varian

Dalam pengukuran reliabilitas pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5%, jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

## I. Teknik Analisa Data

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014), analisis statistic deskriptif adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data dan melakukan deskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis deskriptif merupakan sebuah metode yang berhubungan dengan penyajian, pengumpulan, dan peringkasan dari suatu data sehingga dapat ditampilkan informasi yang bermanfaat dan juga tertata dalam bentuk yang siap untuk dianalisis.

### 2. Analisis Linear Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat. Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : kepuasan konsumen

a : konstanta regresi

b<sub>1</sub> : koefisien regresi kualitas pelayanan

b<sub>2</sub> : koefisien regresi fasilitas

$X_1$  : kualitas pelayanan

$X_2$  : fasilitas

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Ghozil (2005) mengatakan uji F digunakan untuk mengetahui apakah dari semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84), yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel:

Apabila  $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Apabila  $F_{\text{tabel}} \leq F_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 4. Uji t

Ghozali (2005:84) Untuk mengetahui signifikansi dari hasil penelitian maka perlu dilakukan uji t (uji persial ). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dan menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_i = 0, i = 1, 2, 3$  , artinya variabel bebas secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel ( $\alpha = 5\%$ )

Apabila  $t \text{ tabel} \geq t \text{ hitung}$ , maka  $H_0$  di terima dan  $H_1$  ditolak

Apabila  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditaerima

- b. Dengan menggunakan angka probilitas signifikan

Jika nilai signifikannya  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika nilai signifikannya  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

## 5. Koefisien determinasi

Ghozali (2005) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dan menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nialai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relative renda karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk nilai runtut (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat di ketahui melalui nilai koefisien determinasi ditujukan oleh nilai *adjusted r square* ( $R^2$ ). *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Data Umum**

###### **a. Sejarah Berdirinya RSUD 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 Kemasari Widodomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Lokasi tersebut sangat strategis untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera.

Sejarah Singkat :

- 1) Pada tanggal 6 Maret 2002 di mulai pembukaan BP/RB, dengan pelayanan saat itu meliputi:
  - 2) Pelayanan UGD yang didukung oleh Bidan dan Dokter Jaga 24 jam
  - Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan Spesialis Kandungan
- 3) Laboratorium klinik sederhana, dan rawat inap.
- 4) 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.

- 5) Sehubungan tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi RSUD Mitra Paramedika. Dan mendapatkan izin penyelenggaraan sementara menjadi RSUD 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.
- 6) Pada tanggal 02 April 2007 mulai dioperasikan gedung baru sebelah barat sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi. Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan alat rontgen.
- 7) Pada tanggal 28 September 2007 mendapatkan izin 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.
- 8) Pada tanggal 1 Juni 2011 mulai dioperasikan 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.

**b. Visi, Misi, dan Moto**

Adapun Visi, Misi, dan Moto yang ada di RSUD Mitra Paramedika yaitu :

1) 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.

2) Misi

- a) Menjadi Rumah Sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan rohani.
- b) Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar secara terpadu, holistic dan profesional dengan biaya terjangkau. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama masyarakat Ngemplak dan sekitarnya.
- c) Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

3) Motto

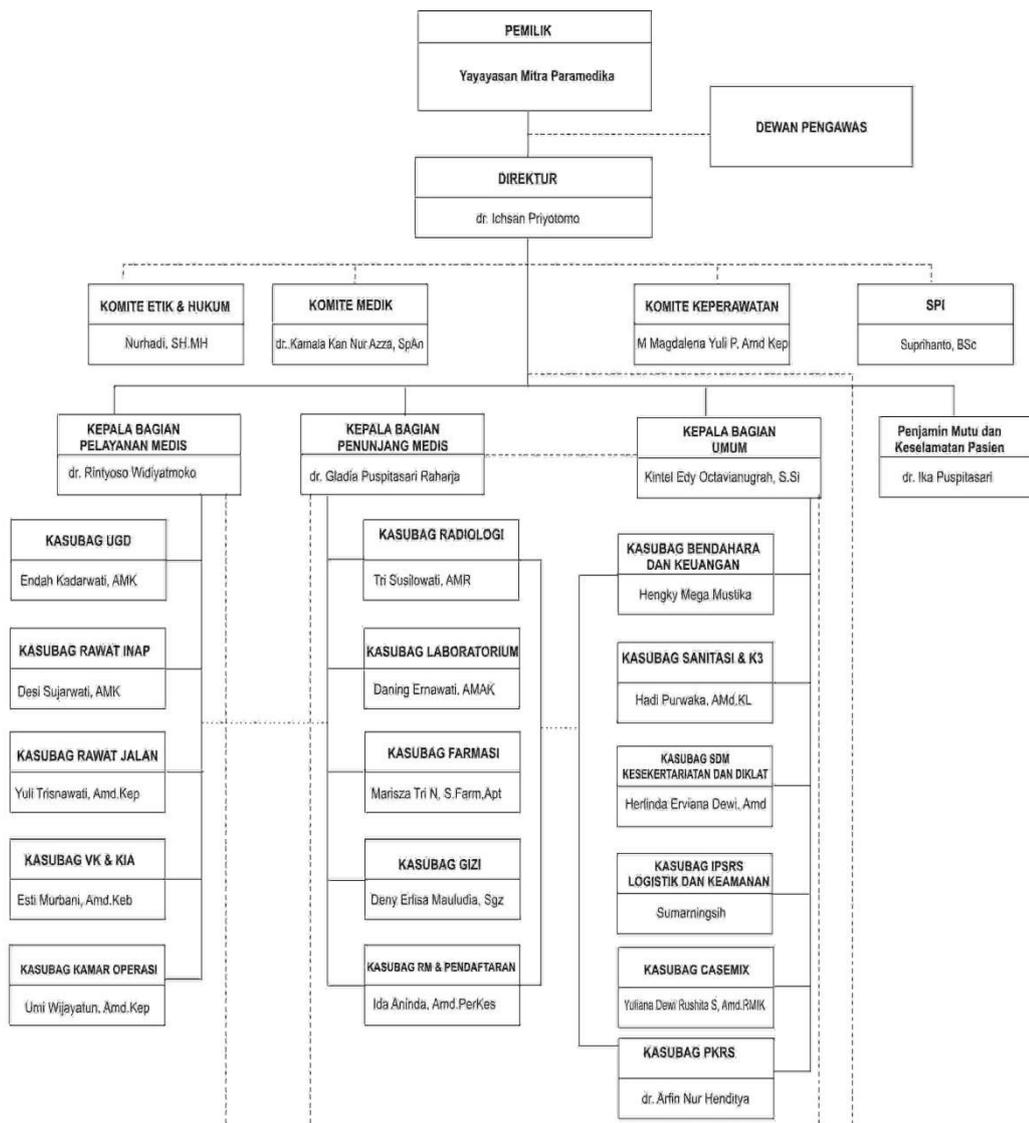
“Pendamping Diwaktu Sakit, Sahabat Diwaktu Sehat”

### c. Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika

Berikut ini merupakan struktur organisasi RSU Mitra Paramedika Periode 21 Maret 2017 s/d 13 Juli 2021

#### Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika

Periode 21 Maret 2017 s/d 13 Juli 2021



Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika

Sumber : RSU Mitra Paramedika

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

1) Direktur

Direktur RSUD 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.

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 RSUD Mitra Paramedika.

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
- 2) Kepala Bidang Pelayanan Medis

Tugas dan fungsinya adalah :

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

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

- a) Instalasi Rawat Inap

Bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan di Instalasi Rawat Inap, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta menjaga mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap sejak penerimaan sampai pemulangan pasien.

- b) Instalasi Rawat Jalan

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, serta mengawasi penerimaan pasien.

- c) Instalasi Rawat Darurat

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Darurat, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, serta mengawasi penerimaan pasien.

d) 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.

e) Instalasi 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.

3) Kepala Bidang Umum dan keuangan

Bidang Umum dan keuangan bertanggung jawab secara langsung kepada direktur.

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

a) 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.

b) Urusan Administrasi

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

c) Urusan Logistik, Gudang & Distribusi

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

d) Urusan Keuangan

Tugas dan fungsinya adalah melakukan penyusunan perencanaankebutuhan, penyusunan anggaran dan pencatatan transaksi yang terjadi serta penyusunan pelaporan keuangan.

4) Kepala Bidang Pengembangan

Kepala Bidang Pengembangan membawahi Pembinaan Pelatihan Diklat, Pengembangan Program dan informasi, marketing promosi, dan koperasi karyawan.

**d. Sarana dan Prasarana**

Adapun Sarana dan Prasarana yang diberikan kepada pasien sebagai penunjang pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Mitra Paramedika dan membantu layanan kesehatan di RSUD tersebut yaitu:

1) Pelayanan Rawat Jalan oleh Dokter Umum maupun Dokter Spesialis

2) Pelayanan Rawat Inap dengan kapasitas tempat tidur 67 tempat tidur, terdiri dari :

Kelas Utama : 2 tempat utama

Kelas I : 8 tempat tidur

Kelas II : 8 tempat tidur

Kelas III : 29 tempat tidur

HCU : 2 tempat tidur

Isolasi : 18 tempat tidur

Adapun Jenis Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jenis Pelayanan**

No	KEGIATAN	HARI	PUKUL
a.	Poliklinik Umum	Setiap hari	24 jam
b.	Poliklinik Obsgyn 1 dr. Taufik Rahman, SpOG 2 dr. Agus Wahyu W., SpOG	Selasa & Kamis, Sabtu Senin, Rabu, Jumat	17.00-19.00 14.00-16.00
c.	Poliklinik Anak 1. dr. Intan Fatah Kumara, SpA 2. dr. Uji Asiah, Sp. A	Selasa & Kamis Sabtu Senin, Rabu, Jumat	17.00-19.00 14.00-16.00
d.	Poloklinik Bedah 1. dr. Budi Cahyono Putro, SpB 2. dr. Fransisca Cristauriza ap, Sp.B	Senin, Rabu, Kamis, Sabtu Selasa, Jumat	17.00 – 19.00 16.00-selesai
e.	Poliklinik Penyakit Dalam 1. dr. Eko Budiono, Sp.PD 2. dr. Andri Rais	Senin, Rabu dan Jumat Selasa, Kamis, Sabtu	17.00 – 19.00 14.00-selesai
f.	Poliklinik Orthopedi dr. Meiky Fredianto, SpOT	Selasa dan Kamis	10.00 – Selesai
g.	Poliklinik Saraf dr. Fajar Maskuri, SpS	Senin, Selasa, Rabu & Jum'at	16.30 – 18.30
h.	Poliklinik Jantung dr. Hendri Purnasidha Bagaswoto, Sp.JP	Senin & Jumat	17.00 – 19.00
i.	dr.Dika Amelinda Irwanti Sp. THT-KL	Senin&Jumat	13.00-selesai
j.	dr.Rastro Aryandono, Sp. PK	Selasa & Jumat	16.00-selesai
k.	Dokter Radiologi	Selasa dan Kamis	19.30 – Selesai

No	KEGIATAN	HARI	PUKUL
	dr. Rino Rusdiono, Sp.Rad USG Abdomen		
l.	Poliklinik Gigi drg. Laila, Sp. BM	Senin-Jumat	10.00-13.00
m.	UGD	Setiap hari	24 jam
n.	Bidan	Setiap hari	24 jam
o.	Operasi	Setiap hari	24 jam
p.	Laboratorium	Setiap hari	24 jam
q.	Fisioterapi	Rawat Jalan : Selasa & Kamis	09.00-12.00
		Rawat Inap : setiap hari kecuali hari minggu dan hari libur nasional	
r.	Ambulan	Setiap hari	24 jam
s.	Setiap hari	Setiap hari	24 jam
t.	Rawat Inap	Setiap hari	24 jam

Sumber : RSU Mitra Paramedika

**e. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika**

Daftar ketenagaan di RSU Mitra Paramedika ditunjukkan pada gambar berikut :

**Tabel. 4.2**  
**Daftar Ketenagaan RSU Mitra Paramedika**  
**Periode Akhir Januari 2021**

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
<b>1.</b>	<b>Dokter Spesialis</b>		
	dr. Intan Fatah Kumara, Sp.A	Spesialis anak	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	dr. Taufik Rahman, SpOG	Spesialis Kandungan	PT
	dr. Eko Budiono, Sp.PD	Spesialispeny. dalam	PT
	dr. Rino Rusdiono, Sp.Rad	Spesialis Radiologi	PT
	dr. Kamala Kan Nur Azza, SpAn	Spesialis Anestesi	PT
	dr. Budi Cahyono Putro, SpB	Spesialis Bedah	PT
	dr. Fajar Maskuri, SpS	Spesialis Saraf	PT
	dr. Hendry Purnasidha Bagaswoto, Sp.JP	Spesialis Jantung dan Pembuluh darah	PT
	dr. Francisca Christauriza Ari Pratomo, Sp. B	Spesialis Bedah	PT
	dr. Andri Rais, Sp.PD	Spesialis Penyakit Dalam	PT
	dr. Rastro Aryandono, Sp.PK	Spesialis Patologi Klinik	PT
	dr. Dika Amelinda Irwanti, Sp. THT-KL	Spesialis THT-Kepala Leher	PT
	dr. Uji Asiah, MSc, Sp. A	Spesialis Anak	PT
	dr. Muh Nawir Amri Ibrahim, Sp. OT	Spesialis Orthopaedi	PT
	dr. Kuntadi Wahyu Widadi, Sp. M	Spesialis Orthopedi	PT
<b>2.</b>	<b>Dokter Umum</b>		
	dr. Ika Puspitasari	S1 Kedokteran	FT
	dr. Rintyoso Widiyatmoko	S1 Kedokteran	FT
	dr. Arfin Nur Henditya, MM	S1 Kedokteran	PT
	dr. Rayhan Mazayafisilmi Bale	S1 Kedokteran	FT
	dr. Dewi Mutiah Patria Anurogo	S1 Kedokteran	FT
	dr. Fery Ardi Kurniawan	S1 Kedokteran	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	dr. Fary Satriadi	S1 Kedokteran	FT
	dr. Muhammad Danar Januari	S1 Kedokteran	FT
	dr. Amadisto Gerwindrawan	S1 Kedokteran	PT
<b>3.</b>	<b>Perawat</b>		
	Endah Kadarwati, AMK	DIII Akper	FT
	Umi Wijayatun, Amd.Kep	DIII Akper	FT
	Setyo Budi Siswanto, AMK	DIII Akper	FT
	Nining Trisnawati	DIII Akper	FT
	Desi Sujarwati, AMK	DIII Akper	FT
	Yuli Trisnawati, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Catur Heri Sulisty, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Beta Manista, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	NovikSetyaningrum,S.Kep.Ns	Profesi Ners	FT
	Reni Riasari, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Azhar Seno, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Yustina Indrawati, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Wahyu Budi Prasetyo, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Oktifa Purnama Sari, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Lina Kurniawati, S.Kep	S1 Keperawatan	FT
	Nita Dewi Wahyuni, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Dian Arisca, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Maria Magdalena Yuli Purwati, S. Kep	S1 Keperawatan	FT
	Ratri Ismawati, AMd. Kep	DIII Akper	FT
	Naelal Hidayah, AMd. Kep	DIII Akper	FT

<b>No</b>	<b>Ketenagaan</b>	<b>Kualifikasi</b>	<b>FT/PT</b>
	Niqa Nur Laili, AMd. Kep	DIII Akper	FT
	Rosa Mita Listiyani, Amd. Kep	DIII Akper	FT
	Dita Ratnasari, Amd. Kep	DIII Akper	FT
	Adi Wardana, Amd. Kep	DIII Akper	FT
	Alfionita Sumantri, Amd. Kep	DIII Akper	FT
	Mira Kurniawati. S.Kep. Ners	Profesi Ners	FT
	Ari Sofi Rahmat, AMd. Kep	DIII Akper	FT
	Riza Hernawati, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Yuli Untari, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Wahyu Dwi Angriani, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Eka Sawiji Putri, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Aniva, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Della Hasryan, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Junito Dwi Saputro, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Fitri Suyandari, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Agista Sari, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Dimas Ardian Pratama, AMd.Kep	DIII Akper	FT
	Anita Wahyu Kristiastuti, S.Kep. Ns	Profesi Ners	FT
<b>4.</b>	<b>Bidan</b>		
	Reni Mediastuti, Amd.Keb	DIII Kebidanan	FT
	Esti Murbani, Amd.Keb	DIII Kebidanan	FT
	Tri Widayati, AMd.Keb	DIII Kebidanan	FT
	Irena Maya Puspa, AMd. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Nurul Fauziah, AMd. Keb	DIII Kebidanan	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Panggah Kusumastuti, Amd. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Bella Pertiwi Putri, Amd. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Deka Vira Winarti, Amd. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Vikatri Maryati, Amd. Keb	DIII Kebidanan	FT
<b>5.</b>	<b>Instalasi Obat</b>		
	Ida Widjiyastuti, S.Si	S1 Farmasi / AA	FT
	Ndariyatun	D3 Manaj. Perdagangan Farmasi	FT
	Ratna Wulan Natarini, AMd.Far	D3 Farmasi	FT
	Iken Dwi Prawita, AMd.Far	D3 Farmasi	FT
	Marisza Tri Nugrahaeni, S.Farm, Ap	Profesi Apoteker	FT
	Laras Hariyanti	SMK Farmasi	FT
	Cahya Lingga Purnamasari, S.Farm, Apt	Profesi Apoteker	FT
	Risvanda Danang Setiawan	SMK Farmasi	FT
	Risalatul Musngidah, Amd. Far	D3 Farmasi	FT
	Dyah Ayu Syafiati, AMd	D3 Manajemen Obat dan Farmasi	FT
	Elfi Adriani	SMK Farmasi	FT
	Dana Dwi Aryani, S. Farm, Apt	Profesi Apoteker	FT
	Iftitahafaid, AMd. Far	D3 Farmasi	FT
	Murdiasih, AMd.Far	D3 Farmasi	FT
	Novia Adik Saputri, AMd. Far	D3 Farmasi	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
<b>6.</b>	<b>Analisis Laboratorium</b>		
	Daning Ernawati, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Ernawati, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Eftakhatun, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Deki Wijiatmaja, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Fari Dwi Akta, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Catur Wulandari Kusumoasri, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Riskiani, AMd.Kes	DIII Analisis Kesehatan	FT
<b>7.</b>	<b>Radiografer</b>		
	Tri Susilowati, AMR	DIII ATRO	FT
	Tri Widodo, AMR	DIII ATRO	FT
	Wijang Suryo Utantyo, AMd.Kes	DIII ATRO	FT
<b>8.</b>	<b>Fisioterapi</b>		
	Jatmiko Susilo, AMF	DIII Fisioterapi	PT
<b>9.</b>	<b>Tata Usaha</b>		
	Kintel Edy Octavianugrah, S.Si, MPH	S2 Kesehatan Masyarakat	FT
<b>10.</b>	<b>Bagian Keuangan</b>		
	Septi Priyani, AMd	DIII Akuntansi	FT
	Hengky Mega Mustika	SMK	FT
	Putri Zukma Sani, AMd	DIII Akuntansi	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
<b>11.</b>	<b>Administrasi</b>		
	Joko Sutanto	SMA	FT
	Maya Dwi Oktaviana, AMd	DIII Manaj. Adm RS	FT
	Tita Widya Nurhanafi	SMK	FT
	Novika Tri Saputra	SMK	FT
	Herlinda Erviana Dewi, AMd	DIII Manaj. Adm. RS	FT
	Anisa Dwi Cahyaningrum	SMK	FT
	Ana Fauziah, Amd. Sek	DIII Sekretaris	FT
	Ismail Nur	SMK	FT
	Sridevi Dwi Kusumowati, AMd. AB	DIII Administrasi Bisnis	FT
<b>12.</b>	<b>Rekam Medik</b>		
	Hamdani Mustofa, AMd.RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Ida Aninda, AMd.PerKes	DIII Rekam Medis	FT
	Yuliana Dewi Rushita Sari AMd.RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Rofiq Febri Nugroho AMd.RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Nofitasari, AMd. RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Tyas Pratiwi, AMd. RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Ridwan Danny Saputra, Amd RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Fitriana Emm Nurchayaningsih, Amd. RMIK	DIII Rekam Medis	FT
	Aghnia Fadila. AMd.Kes	DIII Rekam Medis	FT
	Adelia Fisabililah, AMd.Kes	DIII Rekam Medis	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Mukti Sari, AMd.Kes	DIII Rekam Medis	FT
	Oktaviani Citra Hardiyanti AMd.Kes	DIII Rekam Medis	FT
	Vista Ayu Krisnawati, AMd.Kes	DIII Rekam Medis	FT
<b>13.</b>	<b>Sanitasi</b>		
	Hani Irawati, S. Tr.Kes	DIV Kesehatan Lingkungan	FT
	Bayu Wikatiyasa, AMd.KL	DIII Kesehatan Lingkungan	FT
<b>14.</b>	<b>IPSRS</b>		
	Anis Safitri, SKM	S1 Kesehatan Masyarakat	FT
<b>15.</b>	<b>Pekarya / Cleaning Service</b>		
	Lanjar Riyadi	SLTA	FT
	Wafik Jumadi	SLTA	FT
	Afrizal Korian Isnani	SMA	FT
<b>16.</b>	<b>Sopir</b>		
	Sutrisno	SLTA	FT
	Handoko	SLTA	FT
<b>17.</b>	<b>Gizi</b>		
	Deny Erlisa Mauludia, SGz	S1 Gizi	FT
	Sri Rahayu	SLTA	FT
	Sri Sulasmi	SLTP	FT
	Hantriyah	SLTA	FT
	Arinda Dwi Saputri, Amd. GZ	DIII Gizi	FT
	Sunarti	SMK	FT

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
<b>18.</b>	<b>Laundry</b>		
	Surtini	SLTA	FT
	Ponijah	SLTP	FT
	Suryani	SMA	FT
	Tutiyaning	SMEA	FT
<b>19.</b>	<b>Satpam</b>		
	Gugus Nurwantoko	SLTA	FT
	Sarjana	SLTA	FT
	Nurwanto	SLTA	FT
	Panggung Muryanto	SLTA	FT
	Surya Widagda Pratama	SMK	FT
	Hepy Oky Kris Haryanto	SMP	FT
<b>20.</b>	<b>Petugas Kamar Operasi</b>		
	Stephanus	Perawat Anaestesi	PT
<b>21.</b>	<b>IT</b>		
	Dewi Maghfirotn, SKM	S1 Kesehatan Masyarakat	FT
	Arif Nur Hidayat	SMK	FT
	Soffi Prihantantri	SMK	FT
<b>22</b>	<b>CSSD</b>		
	Jumeno	SLTA	FT
	Margaretha Sri Lestari Ningsih	SMP	FT
<b>23</b>	<b>Teknisi</b>		

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Sudiyono	SMK	FT
	Kristinon Luberka	SMK	FT

Sumber : RSUD Mitra Paramedika

Untuk membantu pengembangan Pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika memiliki Sumber Daya Manusia baik Tenaga Medis maupun Non Medis sesuai dengan Kualifikasi Masing-Masing yaitu:

**Tabel .4.3**  
**Daftar Tenaga Medis Di RSUD Mitra Paramedika**  
**Periode Awal Oktober 2020**

Kualifikasi	No. Urut	NAMA	No. STR	No. SIP
<b>Dokter Spesialis</b>	1	dr. Intan Fatah Kumara, Sp.A	34 1 1 201 2 13 029338	446/2200/144/XII-23
	2	dr. Eko Budiono, SpPD	34 1 1 401 3 16 029362	446/3346/461/6948/X I-21
	3	dr. Kamala Kan Nur Azza, Ap.An	34 1 1 501 3 19 013654	446/6878/1285/VII-24
	4	dr. Budi Cahyono Putro, SpB	34 1 1 100 3 19 048670	446/3566/1090/III-24
	5	dr. Taufik Rahman, SpOG	3411301315097084	446/5145/2060/XII-20
	6	dr. Fajar Maskuri, Sp.S	3411605319063650	446/11080/1616/IX- 24
	7	dr. Hendry Purnasidha Bagaswoto, Sp.JP	34 1 1 402 3 15 097151	446/1422/098/5488/X I-20

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	8	dr. Rhino Rusdiono, Sp. Rad	34 1 1 503 3 18 060165	446/10710/760/II-23
	9	dr. Andri Rais, Sp. PD	1611401319003394	446/8453/1420/V-24
	10	dr. Rastro Aryandono, Sp. PK	34 11 502 2 17 097697	446/5813/463/VI-22
	11	dr. Dika Amelinda Irwanti, Sp. THT-KL	34 1 606 2 18 130231	446/8569/630/XI-23
	12	dr. Uji Asiah, Sp. A	3421201420028529	446/3419/1947/VII-25
	13	dr. Francisca Christauriza Ari Pratomo, Sp. B	3421101317099685	446/9958/716/V-22
	14	dr. Muh Amri Nawi Ibrahim, Sp. OT	3411103317107960	446/0570/1766/V-23
	15	dr. Kuntadi Wahyu Widadi, Sp. M	3411603419091541	446/5085/2053/V-24
<b>Dokter Umum</b>	16	dr. IkaPuspitasari	33 2 1 100 2 16 116780	446/9556/1038/6428/ VII-21
	17	dr. Rintyoso Widiyatmoko	34 1 1 100 2 19 142294	446/4971/1159/VI-23
	18	dr. Arfin Nur Henditya	34 1 1 100 1 16 162359	446/1378/207/6695/V I-22
	19	dr. Dewi Mutiah Patria Anurogo	3421100117169151	446/10363/1559/II-23
	20	dr. Rayhan Mazaya Fissilmi Bale	34 1 1 100 1 16 163944	446/7088/1299/IV-22
	21	dr. Fery Ardi Kurniawan	33 1 1 100 1 18 189109	446/5186/1172/II-24
	22	dr. Fary Satriadi	34 1 1 100 1 19 202689	446/4022/1983/VII-23
	23	dr. Muhammad Danar Januari	34 1 1 100 1 19 200553	446/2931/1921/I-23

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	24	dr. Amadisto Gerwindrawan	34 1 1 100 1 19 204242	446/9589/2346/ III-23
<b>Perawat</b>	25	EndahKadarwati, AMK	15 01 5 2 1 17- 1304018	446/10472/9833/IX- 22
	26	Umi Wijayatun, Amd.Kep	15 01 5 2 1 15- 0906384	446/10473/9835/II-20
	27	Setyo Budi Siswanto, AMK	1501511172187643	446/3034/792/VI-22
	28	NiningTrisnawati	15 01 2 2 1 17- 1370983	446/9380/9359/III-20
	29	Desi Sujarwati, AMK	15 01 5 2 1 17- 1304019	446/9383/9362/XII-22
	30	YuliTrisnawati, AMd.Kep	1501522203267146	446/4231/5180/VII-25
	31	CaturHeriSulistyo, AMd.Kep	15 01 5 1 1 17- 1304015	446/10474/986/III-22
	32	Beta Manista, AMd.Kep	1501522193141215	446/2392/4781/IV-24
	33	Novik Setyaningrum, S.Kep.Ns	15 01 7 2 1 15- 0959123	446/8115/7372/XI-20
	34	Reni Riasari, AMd.Kep	15 01 5 2 1 16- 1097492	446/8112/7369/X-21
	35	Azhar Seno, AMd.Kep	150151219-2451616	446/6191/5557/XII-24
	36	Yustina Indrawati, AMd.Kep	15 01 5 2 1 15- 1086043	446/8116/7373/VII-20
	37	Wahyu Budi Prasetyo, AMd.Kep	1501512192433059	446/10776/4013/IX- 24
	38	Oktifa Purnama Sari, AMd.Kep	15 01 5 2 1 15- 0906097	446/8117/7374/X-20
	39	Lina Kurniawati, AMd.Kep	15 01 5 2 1 16- 1223712	446/8120/7377/V-21

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	40	Nita Dewi Wahyuni, AMd.Kep	14 01 5 2 1 16- 1130044	446/8118/7375/VI-21
	41	Dian Arisca, AMd.Kep	14 01 5 2 1 16- 1129997	446/8119/7376/X-21
	42	Maria Magdalena Yuli Purwati, AMd. Kep	15 01 5 2 1 16- 2018133	446/2587/7979/VII-21
	43	Ratri Ismawati, AMd. Kep	15 01 5 2 1 17- 2025375	446/9378/9357/VI-22
	44	Naelal Hidayah, AMd. Kep	15 01 5 2 1 17- 2025396	446/10476/9838/IV- 22
	45	Niqa Nur Laili, AMd. Kep	15 01 5 2 1 16- 2018132	446/9597/9480/VI-21
	46	Rosa Mita Listiyani, Amd. Kep	15 01 28 1 16- 1151872	446/4484/2869/VII-21
	47	Dita Ratnasari, Amd. Kep	14 01 5 2 1 18- 2282557	446/1457/2852/V-23
	48	Adi Wardana, Amd. Kep	1401511192429375	446/10678/3964/III- 24
	49	Alfionita Sumantri, Amd.Kep	1501521192445208	446/10677/3963/XII- 24
	50	Mira Kurniawati, S.Kep. Ners	1501721182365430	446/10679/3965/III- 23
	51	Ari Sofi Rahmat, AMd. Kep	140151119-2430196	446/9661/6202/I-24
	52	Riza Hernawati, AMd.Kep	150152119-3107711	446/9985/6263/X-24
	53	Yuli Untari, AMd.Kep	150152119-3173625	446/10280/6330/XI- 24
	54	Wahyu Dwi Angriani, AMd.Kep	150152120-3301035	446/9550/6195/X-25
	55	Eka Sawiji Putri, AMd.Kep	150152119-3056175	446/9969/6274/II-24

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	56	Aniva, AMd.Kep	150152116-1097468	446/9641/6215/XI-21
	57	Della Hasryan, AMd.Kep		
	58	Junito Dwi Saputro, AMd.Kep		
	59	Fitri Suyandari, AMd.Kep		
	60	Agista Sari, AMd.Kep		
	61	Dimas Ardian Pratama, AMd.Kep		
	62	Anita Wahyu Kristiastuti, S.Kep. Ns		
<b>Perawat Kamar Operasi</b>	63	Stephanus Mugiyono	15 15 5 1 1 12- 0289442	466/4869/3325/IX-17
<b>Bidan</b>	64	Reni Mediastuti, Amd.Keb	150252117-2180075	446/5831/5489/XI-22
	65	EstiMurbani, Amd.Keb	1502522203267700	446/5830/5488/VI-25
	66	Tri Widayati, AMd.Keb	1502521161279387	446/10021/9668/VI-21
	67	Irena Maya Puspa, AMd. Keb	1502521172100192	446/9665/9513/V-22
	68	Nurul Fauziah, AMd. Keb	1402521172090368	446/966/9514/VI-22
	69	Panggah Kusumastuti, Amd. Keb	1502522203329797 8	446/9569/6177/VIII/9
	70	Bella Pertiwi Putri, Amd. Keb	1502521161126559	446/5591/1319/VIII-21
	71	Deka Vira Winartie, Amd. Keb	1502521192433193	446/10657/3979/VIII-24
	72	Vikatri Maryati, Amd. Keb	1502521172187631	446/10656/3975/III-22
<b>Instalasi Obat</b>	73	Marisza Tri Nugrahaeni, S.Farm, Ap	19910719/STRA- UII/2014/235432	446/0568/597/VII-24

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	74	Ida Widjiyastuti, S. Si	197910287STRTTK-34/2002/227749	446/7366/3310/X-24
	75	Cahaya Lingga Purnamasari, S.Farm,Apt	19870919/STRA-UGM/2010/212043	446/3997/1138/IX-21
	76	Iken Dwi Prawita, AMd. Far	19900127/STRTTK-34/2015/2 2083	446/10076/2105/I-21
	77	Risalatul Musngidah, AMd. Far	19960305/STRTTK-33/2017/229512	446/12939/2420/III-23
	78	Dana Dwi Aryani, S. Farm, Apt		
	79	Iftitahafaid, AMd. Far		
	80	Murdiasih, AMd.Far		
	81	Novia Adik Saputri, AMd. Far		
<b>Radiografer</b>	82	Tri Susilowati, AMR	15 07 5 2 1 18 2401163	446/3569/2803/II-23
	83	Tri Widodo, AMR		
	84	Wijang Suryo Utantyo, AMd.Kes	150751121-3388019	
<b>Fisioterapi</b>	85	Jatmika Susila, AMF	Dalam proses pengurusan STR	
<b>AnalisisLaboratorium</b>	86	DaningErnawati, AMAK	15 14 5 2 2 17 1319545	446/10093/9696/II-22
	87	Ernawati, AMAK	15 14 5 2 2 17- 1453439	446/166/10022/VII-22
	88	Eftakhun, AMAK	15 14 5 2 2 17 1329470	446/10090/9693/III-22
	89	Deki Wijiatmaja, AMAK	15 14 5 1 1 15 1070969	446/10091/9694/XII-20
	90	FariAkta, AMAK	15 14 5 1 1 15 1071014	446/10092/9695/V-20

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
	91	Catur Wulandari Kusumoasri, AMAK	141452117-1291202	
	92	Riskiani, AMd.Kes		
<b>RekamMe dik</b>	93	Hamdani Mustafa, A.Md.RMIK	151051117-1451921	446/11270/4104/X-22
	94	Ida Aninda, A.Md. PerKes	15 10 5 2 2 17- 2188036	446/8946/1895/X-22
	95	Yuliana DewiRushita Sari, AMd.RMIK	15 10 2 1 16- 1102197	446/8719/7472/VII-21
	96	Rofiq Febri Nugroho, AMd.RMIK	15 10 5 1 1 16- 1102180	446/8582/7468/II-21
	97	Nofitasari, AMd. RMIK	1510521172188039	446/8945/1896/XI-22
	98	Tyas Pratiwi, Amd. RMIK	1510521172152537	446/8944/1894/VII-22
	99	Ridwan Danny Saputra, Amd. RMIK	1510511172187902	446/12105/2373/X-22
	10 0	Fitriana Emma Nurcahyaningih, Amd. RMIK	15 01 5 2 1 19 2419114	446/8195/3432/II-24
	10 1	Aghnia Fadila. AMd.Kes	141052119-3103352	446/439/6456/I-24
	10 2	Adelia Fisabililah, AMd.Kes	151052120-3219380	446/457/6441/VII-25
	10 3	Mukti Sari, AMd.Kes		
	10 4	Oktaviani Citra Hardiyanti, AMd.Kes		
	10 5	Vista Ayu Krisnawati, AMd.Kes		

<b>Kualifikasi</b>	<b>No. Urut</b>	<b>NAMA</b>	<b>No. STR</b>	<b>No. SIP</b>
<b>Kesehatan Lingkungan</b>	106	Hani Irawati, S. Tr.Kes	151262118-2355306	446/5461/5452/V-23
	107	Bayu Wikantiyasa,AMd. KL	1251116-2015259	

Tabel .4.4

**DAFTAR TENAGA NON MEDIS di RSU MITRA PARAMEDIKA****Periode Akhir Januari 2021**

<b>KUALIFIKASI</b>	<b>No. URUT</b>	<b>NAMA</b>
<b>InstalasiObat</b>	108	Ndaryatun, A.Md
	109	RatnaWulanNatarini, AMd.Far
	110	LarasHariyanti
	111	Risvanda Danang
	112	Dyah Ayu Syafiati, AMd
	113	Elfi Adriani
<b>Tata Usaha</b>	114	Kintel Edy Octavianugrah, S.Si, MPH
<b>Bagian Keuangan</b>	115	SeptiPriyani, A.Md
	116	Hengky Mega Mustika
	117	Putri Zukma Sani, AMd
<b>Administrasi</b>	118	Joko Sutanto
	119	Maya Dwi Oktaviyana, A.Md
	120	Tita Widya Nurhanafi
	121	Novika Tri Saputra
	122	Anisa DwiCahyaningrum
	123	Ana Fauziah, Amd. Sek
<b>Kesekretariatan</b>	124	Herlinda Erviana Dewi, AMd

<b>KUALIFIKASI</b>	<b>No. URUT</b>	<b>NAMA</b>
<b>SDM, Diklat dan Pemasaran</b>	125	Sridevi Dwi Kusumowati, Amd. AB
<b>IPSRs&amp; Pekarya</b>	126	Anis Safitri, SKM
	127	Lanjar Riyadi
	128	Wafik Jumadi
	129	Tutiyaning
	130	Sudiyono
	131	Afrizal Korian Isnain
<b>Tenisi</b>	132	Sudiyono
	133	Kristinon Luberka
<b>Supir</b>	134	Sutrisno
	135	Handoko
<b>Gizi</b>	136	Deny Erliza Mauludia, S.Gz
	137	Sri Rahayu
	138	Sri Lestari
	139	Hantriyah
	140	Sri Suyatmi, Amd. Keb
	141	Arinda Dwi Saputri, Amd. Gz
	142	Sunarti
<b>Satpam</b>	143	Gugus Nurwantoko
	144	Sarjana
	145	Nurwanto
	146	Panggung Muryanto
	147	Surya Widagda Pratama
	148	Hepy Oky Kris Haryanto
<b>Laundry</b>	149	Surtini
	150	Ponijah
	151	Suryani
	152	Tutiyaning

<b>KUALIFIKASI</b>	<b>No. URUT</b>	<b>NAMA</b>
<b>IT</b>	153	Dewi Maghfirotn, SKM
	154	Arif Wahyu Hidayat
	155	Soffi Prihantantri
<b>CSSD</b>	156	Jumeno
	157	Margaretha Sri Lestari Ningsih

Berikut ini adalah daftar nama-nama Direktur RSU Mitra Paramedika dari Periode Pertama 6 Maret 2002 s/d 20 Maret 2021.

**Tabel .4.5**

**Daftar Direktur dari periode ke periode**

<b>No</b>	<b>Periode</b>	<b>Nama Direktur</b>
1.	6 Maret 2002 s/d 13 Juli 2006	H. Sadiyo, SPd
2.	14 Juli 2006 s/d 31 Oktober 2008	dr. KurniaYuliAstuti
3.	1 November 2008 s/d 31 Desember 2012	dr. Nur Setyawan E.
4.	1 Januari 2013 s/d 31 Desember 2016	dr. RofianaKomalasari
5.	21 Maret 2017-20 Maret 2021	dr. Ichsan Priyotomo

**B. Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika**

Pada awal berdirinya, Rumah Sakit Mitra Paramedika memiliki Logo RSKBIA kemudian berubah tulisan menjadi RSU Mitra Paramedika.

## 1. Logo RSKBIA



**Gambar 4.2 Logo RSKBIA**  
Sumber : RSU Mitra Paramedika

Arti keseluruhan:

- a. Bendera bertuliskan "RSKBedah Ibu dan Anak" serta "Mitra Paramedika" melambangkan identitas instansi
- b. Palang : melambangkan institusi kesehatan
- c. Ibu dan anak : melambangkan kasih sayang
- d. Bola dunia : melambangkan dunia tempat kita hidup bersama
- e. Padi dan kapas : melambangkan kesejahteraan
- f. Bisturi (pisau operasi) : melambangkan bahwa kami siap melaksanakan operasi kapan pun (siap operasi 24 jam sehari)
- g. Warna keseluruhan adalah hijau : melambangkan warna kesembuhanDunia ibu dan anak beserta bedah terangkul oleh RKBIA Mitra Paramedika.

Arti Keseluruhan:

Dunia Ibu dan Anak beserta bedah terangkul oleh RKBIAMitra Paramedika.

Keterangan:

Logo tidak berubah semenjak dari awal berstatus rumah sakit khusus bedah ibu dan anak dan kemudian menjadi rumah sakit umum, yang berubah hanya tulisan "rsk bedah ibu & anak" menjadi "rumah sakit umum"

## 2. Logo RSU Mitra Paramedika

Pada Tanggal 09 september 2006 mendapatkan ijin penyelenggaraan menjadi RSU Mitra Paramedika. Namun masih tidak berubah Logo semenjak dari awal berstatus Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak, dan kemudian menjadi Rumah Sakit Umum, yang berubah hanya tulisan "RSKBedah Ibu & Anak" menjadi "Rumah Sakit Umum.



**Gambar 4.3 Logo Rumah Sakit Umum**

Sumber : RSU Mitra Paramedika

## C. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Rumah Sakit Mitra Paramedika, yang diambil menggunakan teknik *purposive Sampling* untuk mewakili menjadi responden. Jumlah *sample* dalam penelitian ini adalah 50 responden. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0for Windows. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu sebagai berikut:

#### a. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 9 (sembilan) kategori. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	1-10 tahun	1	2%
2	11-20 tahun	7	14%
3	21-30 tahun	14	28%
4	31-40 tahun	9	18%
5	41-50 tahun	13	26%
6	51-60 tahun	4	8%
7	61-70 tahun	2	4%
<b>Total</b>		50	100%

Sumber: Lampiran 3 (data primer yang di olah SPSS versi16.0)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden yang

berusia 1-10 Tahun berjumlah 1 orang (2%), 11-20 tahun berjumlah 7 orang atau (14%), 21-30 tahun berjumlah 14 orang atau (28%), 31-40 tahun berjumlah 9 orang atau (18%), 41-50 tahun berjumlah 13 Orang atau (26%), 51-60 tahun berjumlah 4 orang atau (8%), 61-70 tahun berjumlah 2 orang atau (4%). Dapat dijelaskan bahwa hasil responden yang ada usia yang mendominan adalah usia dari 21-30 tahun.

b. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik pekerjaan pada responden yang ada dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu: Pelajar, Mahasiswa, Pegawai, Wirausaha, ART, IRT, Kuli, Gojek, Petani.

**Tabel 4.7**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar	3	6%
2	Mahasiswa	8	16%
3	Pegawai	12	24%
4	Wirausaha	5	10%
5	Art	2	4%
6	Irt	7	14%
7	Kuli	3	6%
8	Gojek	4	8%
9	Petani	6	12%
<b>Total</b>		50	100%

Sumber: Lampiran 3 (data primer yang di olah SPSS 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil responden yang ada terdapat 3 orang atau (6%) berstatus sebagai Pelajar, 8 orang

atau (16%) responden berstatus sebagai mahasiswa, 12 orang atau (24%) berstatus sebagai Pegawai, 5 orang atau (10%) berstatus sebagai wirausaha, 2 orang atau (4%) berstatus sebagai ART, 7 orang atau (14%) berstatus sebagai IRT, 3 orang atau (6%) berstatus sebagai Kuli, 4 orang atau (8%) berstatus sebagai Gojek dan 6 orang atau (12%) berstatus sebagai Petani. Dapat diketahui hasil responden menunjukkan bahwa berdasarkan pekerjaan yang mendominasi adalah Pegawai.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan 5 kategori yaitu, SD, SMP, SMA, DIII, S1. Adapun rinciannya sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase
1	SD	3	6%
2	SMP	4	8%
3	SMA	22	44%
4	DIII	8	16%
5	S1	13	26%
<b>Total</b>		50	100%

Sumber: Lampiran 3 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa hasil responden yang ada terdapat 3 orang atau (6%) dengan pendidikan SD, 4 orang

atau (8%) dengan pendidikan SMP, 22 orang atau (44%) dengan pendidikan SMA, 8 orang atau (16%) dengan pendidikan DIII, dan 13 orang atau (26%) dengan pendidikan S1. Dapat diketahui hasil responden menunjukkan bahwa berdasarkan pendidikan yang mendominasi adalah SMA.

## 2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrument digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) di Rs Mitra Paramedika. Berikut adalah hasil Uji Validitas Variabel terkait Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayan (X1) Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian Variabel Citra Destinasi terdiri atas 8 item pernyataan. Hasil dari Uji Validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Pearson correlation</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
1	,836	0.000	Valid
2	,744	0.000	Valid
3	,735	0.000	Valid
4	,850	0.000	Valid
5	,780	0.000	Valid
6	,793	0.000	Valid
7	,786	0.000	Valid
8	,1	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 8 item dinyatakan Valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 20 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi terdiri dari 0,000 dimana nilai – nilai tersebut lebih kecil dari 0,5 atau 50 %. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X2 ) Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian Variabel Kinerja Karyawan terdiri atas 8 item pernyataan. Hasil dari Uji Validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kinerja Karyawan (X2)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Pearson correlation</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
1	,687	0.000	Valid
2	,527	0.000	Valid
3	,231	0.000	Valid
4	,548	0.000	Valid
5	,810	0.000	Valid
6	,791	0.000	Valid
7	,733	0.000	Valid
8	,776	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 8 item dinyatakan Valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 2010 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi terdiri dari 0,000 dimana nilai – nilai tersebut lebih kecil dari 0,5 atau 50%.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Pasien (Y)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Pearson correlation</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
1	,750	0.000	Valid
2	,674	0.000	Valid
3	,535	0.000	Valid
4	,744	0.000	Valid
5	,651	0.000	Valid
6	,710	0.000	Valid
7	,702	0.000	Valid
8	,863	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang di olahversi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua item indikator yang mengukur masing-masing variabel indikator menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih kecil dari 0,5 atau 50%. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur suatu konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari Variabel atau Konstruk, untuk mengetahui besarnya indeks kepercayaan instrumen dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Variabel Kinerja Karyawan (X2), dan Variabel Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. Besarnya tingkat Reliabilitas Adapun untuk menguji reliabilitas instrument digunakan koefisien *reliability alpha*

*cronbach*. Jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,70 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas, sedangkan apabila nilai *Alpha* lebih kecil dari 0,70 maka kuesioner dapat dikatakan tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan alat ukur penelitian (Ghozali,2011). Hasil Uji Reliabilitas adalah sebagaiberikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Kesimpulan	Keterangan
Kualitas(X1)	0,784	>0,7	Reliable
Kinerja(X2)	0,786	>0,7	Reliable
Kepuasan(Y)	0,783	>0,7	Reliable

Sumber: Lampiran 5 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa semua Variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2) dan Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika dapat dinyatakan Reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,70 atau 70%.

3. Uji Analisis Data dan UjiHipotesis
  - a. Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara Variabel Independen (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan)

dengan Variabel Dependen (Kepuasan Pasien) apakah positif atau negatif. Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 *for windows* dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabels	<i>Standardized Coefficients (Beta)</i>	T	Sig.
<i>Constant</i>	1,062	0,339	0,736
Kualitas Pelayanan(X1)	0,823	6,922	0,000
Kinerja Karyawan (X2)	0,052	0.435	0,666
F Hitung		66,285	0,000
R Square	0,747		

Sumber: Lampiran 6 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas dapat di rumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

$$= 1,062 + 0,823 X_1 + 0,052 X_2$$

b. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji Uji regresi parsial (t-test)

Uji Regresi T-test dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh hasil analisis data dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini menemukan pengaruh yang searah terhadap Kepuasan Pasien.

- a) Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda yang disajikan pada Tabel 4.8 sebelumnya diketahui nilai signifikansi Variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika didukung oleh hasil penelitian atau H1 diterima.
- b) Hasil Pengujian Pengaruh Kinerja Karyawan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda yang disajikan pada Tabel 4.8 sebelumnya diketahui nilai signifikansi Variabel Kepuasan Wisatawan (X2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,666 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan pada taraf 5%. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Kinerja Karyawan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika tidak terdukung oleh hasil penelitian atau H2 bisa ditolak.

## 2) Uji regresi simultan F

Uji Regresi simultan F dilakukan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), dan Kinerja Karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada RS Mitra Paramedika. Hasil Uji F digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh semua Variabel dalam penelitian ini yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Kinerja Karyawan (X2) secara simultan terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika. Perhitungan dari Uji F (secara simultan) dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F pada Tabel 4.8 sebelumnya diperoleh F hitung sebesar 66,285 dengan tingkat signifikan  $<0,05$  atau 5% yaitu sebesar 0,000 yang berarti bahwa pengujian signifikan pada taraf 5%. Hal ini membuktikan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Kinerja Karyawan (X2) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika terdukung oleh hasil penelitian sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas

Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien di RS Mitra Paramedika.

### 3) Koefisien Determinan (*R square*)

Pengujian ini merupakan Teknik Statistik yang digunakan untuk menunjukkan persentase 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 4.10.

**Tabel.4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 <sup>a</sup>	,747	,735	2.357

Sumber : Lampiran 6 (data primer yang di olah SPSS versi 16.0)

Berdasarkan Pengujian Regresi pada Tabel 4.14 sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,735 atau 73,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 73,5% Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan Kinerja Karyawan (X2). Sedangkan sisanya sebesar 26.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam

model penelitian ini. Misalnya variabel fasilitas dan kebersihan lingkungan.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Hipotesis 1**

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada RS Mitra Paramedika.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis pertama, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis pertama yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu *SPSS versi 16.0 for windows* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan standar koefisien beta

sebesar 0,823 pada taraf 5%. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RS Mitra Paramedika. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

## 2. Hipotesis 2

Hubungan antara Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pasien pada RS Mitra Paramedika

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbedabeda dalam mengerjakan tugasnya seperti yang telah disebutkan pada kajian teori.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis kedua, bahwa terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil pengujian hipotesis kedua yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 *for windows* pada uji linear berganda diperoleh nilai signifikan sebesar 0.666 dengan standar coeficen beta sebesar 0,052 pada taraf 5%. Jadi terdapat hubungan positif

dan tidak signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada RS Mitra Paramedika. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

### 3. Hipotesis 3

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Pasien pada RS Mitra Paramedika. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perusahaan/instansi akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing, akibatnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan.

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Jika pelayanan yang diberikan pelanggan itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis ketiga, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja

karyawan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 *for windows* pada uji linear berganda antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 73,5%. Jadi kesimpulannya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada RS Mitra Paramedika. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji *t* dinyatakan secara signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika.
2. Berdasarkan hasil Uji *t* dinyatakan secara signifikan variabel Kinerja Karyawan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika.
3. Berdasarkan hasil Uji *F* dinyatakan secara simultan (Serentak) variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika.
4. Berdasarkan hasil Uji determinasi (*R Square*) variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) memiliki kontribusi sebesar 74,7%. Untuk mempengaruhi Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) di RS Mitra Paramedika sedangkan sisanya sebesar 25.3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti fasilitas dan lingkungan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti memiliki saran kepada RS Mitra Paramedika yaitu sebagaiberikut:

1. Pegawai hendaknya tepat waktu dan cepat dalam melayani pasien seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan .
2. Karyawan seharusnya memberikan pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai jadwal pelayanan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi loyalitas. Misalnya fasilitas dan lingkungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Riduwan. 2005. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Alfabeta, Bandung.
- Amstrong, M. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barata, A. A. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A.. 2003. Service Marketing (3rd ed.), Tata
- Dessler, Gary, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Terjemahan. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Dessler. 2000. <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhikinerja.html>
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. M. 1992. Consumer Behavior. 6th Edition. Dryden Press, Chicago.
- Gde AA. Muninjaya. 2004, Manajemen Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Gespersz, V. 2003. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan. Dalam : Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Herlambang, S. Gosyen Publishing, Yogyakarta. Hal.13.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hani, H, T. 1994. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Heriandi. 2007. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Online available:  
<http://bidan2006.blogspot.com/2006/02/mutupelayanan-kesehatan-di-rs-dan.html>.  
(7 Januari 2016).
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1457/Menkes/SK/X/2003, Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2003. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid-1. Edisi ke-9. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, P dan Gary, A. 2003, Dasar - Dasar Pemasaran. Jilid1. Edisi Ke-9. PT. Indeks Gramedia Schanaar, Jakarta.
- Kurniati, 2013. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar.
- [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20\(E21109251\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20(E21109251).pdf?sequence=1). (Diakses pada 7 april 2016, 06.30).
- Luthans, F. 2005. Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi, Yogyakarta. (Diterjemahkan oleh V. A. Yuwono., S. Purwanti., Th.A. Prabawati dan W. Rosari).
- Mangkunegara, A. P. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Marihot, T. E. H. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Grasindo, Jakarta.
- Nurlaila. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit Lep Khair.
- Okky, E. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal. Universitas Negeri Semarang, Semarang. (Skripsi).
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml dan A. Malhotra. 2005. "E-SQUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research, 7.
- Prawirosentono, S. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE, Yogyakarta.
- Rivai, V dan A. F. M. Basri. 2005. Performance Appraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S. P. 2006. Perilaku Organisasi. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sabarguna, B.S. 2008. Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit, Sagung Seto, Jakarta.

Semiaji S. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang..

<https://core.ac.uk/download/files/379/11734239.pdf>. (Diakses pada 7 April 2016, 07.30).

Sgiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.

———. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta, Bandung.

———. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta, Bandung.

———. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.

# LAMPIRAN

# LAMPIRAN 1

## KUESIONER PENELITIAN

## **KUESIONER**

Kepada: Yth.

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Saya Dessy Natalia Susure Mahasiswa Program Studi Diploma (D3) manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta jurusan Manajemen Administrasi Rumah Sakit yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta”, Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk bersedia meluangkan waktu mengisi koesioner ini dengan jujur dan apa adanya. Dimohon membaca dengan cermat dan teliti dari setiap pertanyaan sebelum mengisinya.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 6 Juli 2021

Hormat Saya,

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA RS MITRA PARAMEDIKA SLEMAN YOGYAKARTA**

**A. Karakteristik Responden :**

Umur : ..... Tahun

Pendidikan : .....

Pekerjaan : .....

**Petunjuk pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pertanyaan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**B. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan Pada****Rumah Sakit Mitra Paramedika Seman Yogyakarta**

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena peryaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan pasien					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pasien					
5	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai dengan jadwal pelayanan					

6	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman					
7	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan					
8	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa					

### C. Ertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Rumah

#### Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

No	Peranyaan	tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
1	Ruang RS nyaman dan bersih					
2	Brosur dan fasilitas lain tertata rapi					
	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					

3	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan Rumah Sakit					
4	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
5	Karyawan yang ramah dan cekatan					
6	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pasien					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
7	Karyawan menguasai produk dan informasi yang sesuai dengan layanan					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
8	Karyawan/Rumah Sakit memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien					

#### D. Pertanyaan mengenai Indikator-Indikator Kinerja Karyawan Rumah

##### Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

No	pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Karyawan yang ada bekerja dengan lebih memfokuskan diri pada praturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada pasien					
2	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
3	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
4	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pasien seperti memberi					

	jawaban atas berbagai macam bentuk keluhan					
5	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
6	Karyawan berupaya menjalani hubungan baik dengan pasien					
7	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pasien					
8	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik.					

**“Trimakasih”**

**LAMPIRAN 2**

**REKAPITULASI RESPONDEN**



<b>52</b>	2	8	4	4	4	4	4	5	5	5	45
<b>43</b>	3	9	3	4	4	4	4	4	4	4	43
<b>27</b>	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	43
<b>24</b>	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
<b>28</b>	5	3	5	4	5	2	3	4	5	4	40
<b>26</b>	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	43
<b>43</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
<b>38</b>	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	43
<b>30</b>	4	7	5	5	5	5	5	5	5	5	51
<b>18</b>	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	44
<b>33</b>	3	5	1	3	4	5	3	1	1	1	27
<b>36</b>	3	6	5	4	5	3	4	3	4	3	40

<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>X2.5</b>	<b>X2.6</b>	<b>X2.7</b>	<b>X2.8</b>	<b>TOTAL X2</b>
4	5	5	5	5	5	4	4	37
3	3	4	5	4	4	3	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	5	5	5	5	38
4	4	4	5	5	5	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	4	5	4	5	36
5	4	5	4	4	5	5	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	4	4	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	4	4	3	4	4	4	3	30
2	5	5	5	5	4	4	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	3	5	5	5	4	34
5	5	4	5	4	5	5	5	38
5	4	5	4	5	5	2	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	5	5	4	4	5	34



5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	5	5	5	4	4	3	2	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	4	3	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	4	4	4	5	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	4	5	5	3	36
3	3	3	3	4	5	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	4	2	2	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	5	4	4	4	4	3	4	31
3	3	4	3	4	3	2	2	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	4	4	2	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	3	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	5	5	4	4	35
5	5	4	4	5	5	5	5	38
5	5	3	3	3	3	4	4	30
4	5	4	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
1	1	1	5	5	5	5	5	28
4	4	4	5	4	4	3	4	32

LAMPIRAN 3

UJI FREKUENSI

Warning # 849 in column 23. Text: in\_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

FREQUENCIES VARIABLES=UMUR PEKERAAN PENDIDIKAN

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

Output Created		25-JUL-2021 19:23:58
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=UMUR PEKERAAN PENDIDIKAN  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet0]

**Statistics**

	UMUR	PEKERAAN	PENDIDIKAN
N	50	50	50
	0	0	0

**Frequency Table**

**UMUR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8	1	2,0	2,0	2,0
12	1	2,0	2,0	4,0
18	2	4,0	4,0	8,0
19	3	6,0	6,0	14,0
20	1	2,0	2,0	16,0
21	2	4,0	4,0	20,0
Valid 23	1	2,0	2,0	22,0
24	3	6,0	6,0	28,0
25	1	2,0	2,0	30,0
26	1	2,0	2,0	32,0
27	2	4,0	4,0	36,0
28	3	6,0	6,0	42,0
29	1	2,0	2,0	44,0

30	1	2,0	2,0	46,0
32	2	4,0	4,0	50,0
33	1	2,0	2,0	52,0
34	1	2,0	2,0	54,0
35	2	4,0	4,0	58,0
36	1	2,0	2,0	60,0
38	1	2,0	2,0	62,0
39	1	2,0	2,0	64,0
42	2	4,0	4,0	68,0
43	2	4,0	4,0	72,0
44	2	4,0	4,0	76,0
45	2	4,0	4,0	80,0
46	1	2,0	2,0	82,0
47	3	6,0	6,0	88,0
52	1	2,0	2,0	90,0
55	2	4,0	4,0	94,0
56	1	2,0	2,0	96,0
66	1	2,0	2,0	98,0
67	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	3	6,0	6,0	6,0
SMP	4	8,0	8,0	14,0
SMA	22	44,0	44,0	58,0
DIII	8	16,0	16,0	74,0
S1	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PELAJ AR	3	6,0	6,0	6,0
MAHAS ISWA	8	16,0	16,0	22,0
PEGA WAI	12	24,0	24,0	46,0
WIRA USAH A	5	10,0	10,0	56,0
ART	2	4,0	4,0	60,0
IRT	7	14,0	14,0	74,0

KULI	3	6,0	6,0	80,0
GOJE K	4	8,0	8,0	88,0
PETA NI	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4  
UJI VALIDITAS

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	Pearson Correlation	1	,566**	,479**	,078	,518**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,590	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,566**	1	,604**	,509**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,479**	,604**	1	,278	,526**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,050	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,078	,509**	,278	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,590	,000	,050		,000
	N	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	,518**	,706**	,526**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	,620**	,691**	,340*	,373**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,016	,008	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.7	Pearson Correlation	,703**	,582**	,507**	,265	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,062	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.8	Pearson Correlation	,595**	,670**	,528**	,330*	,610**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,019	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,659**	,836**	,744**	,734**	,850**
TOTAL_X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
	Pearson Correlation	,430**	,479**	,347*	,255	,456**
X2.1	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,014	,074	,001
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,580**	,481**	,307*	,079	,406**
X2.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,030	,584	,003
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,562**	,464**	,326*	,047	,270
X2.3	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,021	,744	,058
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL_X1	X2.1
X1.1	Pearson Correlation	,620	,703**	,595**	,659	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002
	N	50	50	50	48	50
X1.2	Pearson Correlation	,691**	,582	,670**	,836**	,479**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	48	50
X1.3	Pearson Correlation	,340**	,507**	,528	,744	,347**

	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,000	,014
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,373	,265**	,330	,734	,255**
X1.4	Sig. (2-tailed)	,008	,062	,019	,000	,074
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,585**	,608**	,610**	,850**	,456
X1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	1**	,796**	,697*	,780**	,474**
X1.6	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,796**	1**	,713**	,793	,472**
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,697**	,713**	1**	,786*	,592**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,780**	,793**	,786**	1**	,474**
TOTAL_X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001
	N	48	48	48	48	48
	Pearson Correlation	,474**	,472**	,592*	,474	1**
X2.1	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	
	N	50	50	50	48	50
X2.2	Pearson Correlation	,598**	,616**	,453*	,449	,717**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,588**	,555**	,468*	,395	,711
X2.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,005	,000
	N	50	50	50	48	50

### Correlations

		X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
	Pearson Correlation	,580	,562**	,686**	,787	,658**
X1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,481**	,464	,745**	,659**	,557**
X1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,307**	,326**	,596	,492	,390**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,030	,021	,000	,000	,005
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,079	,047**	,248	,164	,125**
X1.4	Sig. (2-tailed)	,584	,744	,082	,255	,386
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,406**	,270**	,517**	,509**	,383
X1.5	Sig. (2-tailed)	,003	,058	,000	,000	,006
	N	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	,598**	,588**	,713*	,738**	,694**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,616**	,555**	,649**	,676	,572**
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,453**	,468**	,708**	,616*	,604**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,449**	,395**	,702**	,647**	,491**
TOTAL_X1	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
	Pearson Correlation	,717**	,711**	,366*	,401	,481**
X2.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,004	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	1**	,843**	,509*	,601	,531**
X2.2	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,843**	1**	,497*	,586	,487
X2.3	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		X2.7	X2.8	TOTAL_X2	Y1.1	Y1.2
X1.1	Pearson Correlation	,670	,517**	,766**	,723	,601**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,412**	,560	,687**	,612**	,692**
X1.2	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,338**	,529**	,527	,572	,502**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,302	,225**	,231	,284	,214**
X1.4	Sig. (2-tailed)	,033	,116	,107	,046	,136
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,531**	,400**	,548**	,625**	,577
X1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,666**	,670**	,810 <sup>†</sup>	,732**	,651**
X1.6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,706**	,741**	,791**	,841	,709**
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,538**	,646**	,733**	,734 <sup>†</sup>	,706**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,556**	,602**	,776**	,773**	,656**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
	Pearson Correlation	,379**	,458**	,730*	,484	,393**
X2.1	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,000	,000	,005
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,499**	,520**	,835*	,548	,502**
X2.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,412**	,404**	,790*	,565	,463
X2.3	Sig. (2-tailed)	,003	,004	,000	,000	,001
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
	Pearson Correlation	,637	,172**	,195**	,204	,091**
X1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,234	,175	,155	,531
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,616**	,478	,529**	,677**	,512**
X1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,446**	,478**	,583	,627	,475**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,252	,392**	,581	,735	,583**

	Sig. (2-tailed)	,077	,005	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,619**	,403**	,677**	,713**	,606
X1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,704**	,350**	,334*	,421**	,409**
X1.6	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,018	,002	,003
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,652**	,467**	,338**	,425	,504**
X1.7	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,016	,002	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,625**	,326**	,432**	,502 <sup>+</sup>	,415**
X1.8	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,002	,000	,003
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,633**	,670**	,761**	,872**	,734**
TOTAL_X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48
	Pearson Correlation	,437**	,150**	,249*	,297	,218**
X2.1	Sig. (2-tailed)	,002	,297	,081	,036	,128
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,462**	,152**	,121*	,207	,197**
X2.2	Sig. (2-tailed)	,001	,294	,403	,149	,170
	N	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,423**	,138**	-,004*	,124	,036

Sig. (2-tailed)	,002	,338	,975	,392	,803
N	50	50	50	50	50

**Correlations**

		Y1.8	TOTAL_Y
X1.1	Pearson Correlation	,105	,453**
	Sig. (2-tailed)	,466	,001
	N	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,492**	,750
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,492**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,344	,535**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000
	N	50	50
X1.5	Pearson Correlation	,391**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000
	N	50	50
X1.6	Pearson Correlation	,339**	,651**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000
	N	50	50
X1.7	Pearson Correlation	,354**	,710**

		Sig. (2-tailed)	,012	,000
		N	50	50
		Pearson Correlation	,508**	,702**
X1.8		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	50	50
		Pearson Correlation	,632**	,863**
TOTAL_X1		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	48	48
		Pearson Correlation	,336**	,425**
X2.1		Sig. (2-tailed)	,017	,002
		N	50	50
		Pearson Correlation	,135**	,389**
X2.2		Sig. (2-tailed)	,348	,005
		N	50	50
		Pearson Correlation	,104**	,313**
X2.3		Sig. (2-tailed)	,474	,027
		N	50	50

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
	Pearson Correlation	,686	,745**	,596**	,248	,517**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,082	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	,787**	,659	,492**	,164**	,509**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,255	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,658**	,557**	,390	,125	,383**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,386	,006
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,670	,412**	,338	,302	,531**
X2.7	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,016	,033	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,517**	,560**	,529**	,225**	,400
X2.8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,116	,004
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,766**	,687**	,527*	,231**	,548**
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,107	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,723**	,612**	,572**	,284	,625**
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,046	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,601**	,692**	,502**	,214*	,577**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,136	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,637**	,616**	,446**	,252**	,619**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,077	,000
	N	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	,172**	,478**	,478*	,392	,403**

	Sig. (2-tailed)	,234	,000	,000	,005	,004
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,195**	,529**	,583*	,581	,677**
Y1.5	Sig. (2-tailed)	,175	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,204**	,677**	,627*	,735	,713
Y1.6	Sig. (2-tailed)	,155	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

#### Correlations

		X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL_X1	X2.1
	Pearson Correlation	,713	,649**	,708**	,702	,366**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,009
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,738**	,676	,616**	,647**	,401**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,694**	,572**	,604	,491	,481**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,666	,706**	,538	,556	,379**
X2.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,007
	N	50	50	50	48	50
X2.8	Pearson Correlation	,670**	,741**	,646**	,602**	,458

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,810**	,791**	,733*	,776**	,730**
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,732**	,841**	,734**	,773	,484**
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,651**	,709**	,706**	,656*	,393**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,005
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,704**	,652**	,625**	,633**	,437**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,350**	,467**	,326*	,670	,150**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	,013	,001	,021	,000	,297
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,334**	,338**	,432*	,761	,249**
Y1.5	Sig. (2-tailed)	,018	,016	,002	,000	,081
	N	50	50	50	48	50
	Pearson Correlation	,421**	,425**	,502*	,872	,297
Y1.6	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000	,036
	N	50	50	50	48	50

**Correlations**

		X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.4	Pearson Correlation	,509	,497**	1**	,743	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	,601**	,586	,743**	1**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	,531**	,487**	,667	,842	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	,499	,412**	,520	,621	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.8	Pearson Correlation	,520**	,404**	,667**	,627**	,647
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,835**	,790**	,780*	,844**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Y1.1	Pearson Correlation	,548**	,565**	,659**	,709	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	,502**	,463**	,801**	,635*	,621**

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,462**	,423**	,638**	,654**	,679**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,152**	,138**	,315*	,187	,171**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	,294	,338	,026	,194	,234
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,121**	-,004**	,344*	,250	,234**
Y1.5	Sig. (2-tailed)	,403	,975	,014	,080	,102
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,207**	,124**	,460*	,259	,158
Y1.6	Sig. (2-tailed)	,149	,392	,001	,070	,273
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		X2.7	X2.8	TOTAL_X2	Y1.1	Y1.2
	Pearson Correlation	,520	,667**	,780**	,659	,801**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,621**	,627	,844**	,709**	,635**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	,673**	,647**	,830	,663	,621**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	1	,546**	,729	,705	,516**
X2.7	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,546**	1**	,777**	,682**	,552
X2.8	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,729**	,777**	1*	,792**	,704**
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,705**	,682**	,792**	1	,809**
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,516**	,552**	,704**	,809*	1**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,677**	,576**	,713**	,782**	,766**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,131**	,370**	,259*	,421	,477**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	,363	,008	,069	,002	,000
	N	50	50	50	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	,331**	,293**	,286*	,371	,406**

	Sig. (2-tailed)	,019	,039	,044	,008	,003
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,262**	,429**	,353*	,376	,404
Y1.6	Sig. (2-tailed)	,066	,002	,012	,007	,004
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
	Pearson Correlation	,638	,315**	,344**	,460	,284**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,026	,014	,001	,045
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,654**	,187	,250**	,259**	,207**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,194	,080	,070	,150
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,679**	,171**	,234	,158	,200**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,000	,234	,102	,273	,164
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,677	,131**	,331	,262	,311**
X2.7	Sig. (2-tailed)	,000	,363	,019	,066	,028
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,576**	,370**	,293**	,429**	,613
X2.8	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,039	,002	,000
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,713**	,259**	,286*	,353**	,336**

	Sig. (2-tailed)	,000	,069	,044	,012	,017
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,782**	,421**	,371**	,376	,474**
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,008	,007	,001
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,766**	,477**	,406**	,404*	,365**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,004	,009
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	1**	,492**	,531**	,401**	,393**
Y1.3	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,004	,005
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,492**	1**	,648*	,687	,543**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,531**	,648**	1*	,757	,627**
Y1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,401**	,687**	,757*	1	,694
Y1.6	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50

### Correlations

		Y1.8	TOTAL_Y
X2.4	Pearson Correlation	,271	,621**

	Sig. (2-tailed)	,057	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,222**	,519
X2.5	Sig. (2-tailed)	,120	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,308**	,510**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,029	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,163	,512**
X2.7	Sig. (2-tailed)	,258	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,580**	,685**
X2.8	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,343**	,631**
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	,015	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,401**	,771**
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,004	,000
	N	50	50
	Pearson Correlation	,294**	,746**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	,039	,000
	N	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	,382**	,777**

		Sig. (2-tailed)	,006	,000
		N	50	50
		Pearson Correlation	,490**	,755**
Y1.4		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	50	50
		Pearson Correlation	,608**	,782**
Y1.5		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	50	50
		Pearson Correlation	,563**	,773**
Y1.6		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		N	50	50

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
	Pearson Correlation	,091	,512**	,475**	,583	,606**
Y1.7	Sig. (2-tailed)	,531	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,105**	,492	,492**	,344**	,391**
Y1.8	Sig. (2-tailed)	,466	,000	,000	,014	,005
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	,453**	,750**	,674	,535	,744**
TOTAL_Y	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

**Correlations**

		X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL_X1	X2.1
Y1.7	Pearson Correlation	,409	,504**	,415**	,734	,218**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,003	,000	,128
	N	50	50	50	48	50
Y1.8	Pearson Correlation	,339**	,354	,508**	,632**	,336**
	Sig. (2-tailed)	,016	,012	,000	,000	,017
	N	50	50	50	48	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,651**	,710**	,702	,863	,425**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002
	N	50	50	50	48	50

**Correlations**

		X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
Y1.7	Pearson Correlation	,197	,036**	,284**	,207	,200**
	Sig. (2-tailed)	,170	,803	,045	,150	,164
	N	50	50	50	50	50
Y1.8	Pearson Correlation	,135**	,104	,271**	,222**	,308**
	Sig. (2-tailed)	,348	,474	,057	,120	,029
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,389**	,313**	,621	,519	,510**
	Sig. (2-tailed)	,005	,027	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

**Correlations**

		X2.7	X2.8	TOTAL_X2	Y1.1	Y1.2
Y1.7	Pearson Correlation	,311	,613**	,336**	,474	,365**
	Sig. (2-tailed)	,028	,000	,017	,001	,009
	N	50	50	50	50	50
Y1.8	Pearson Correlation	,163**	,580	,343**	,401**	,294**
	Sig. (2-tailed)	,258	,000	,015	,004	,039
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,512**	,685**	,631	,771	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

**Correlations**

		Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
Y1.7	Pearson Correlation	,393	,543**	,627**	,694	1**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50
Y1.8	Pearson Correlation	,382**	,490	,608**	,563**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,777**	,755**	,782	,773	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50

**Correlations**

		Y1.8	TOTAL_Y
Y1.7	Pearson Correlation	,766	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
Y1.8	Pearson Correlation	1**	,742
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,742**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

# LAMPIRAN 5

## UJI RELIABILITAS

RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 TOTAL\_X1

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Reliability**

**Notes**

Output Created		25-JUL-2021 19:37:05
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 TOTAL_X1
Syntax		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,05

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

	N	%
Valid	48	96,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	2	4,0
Total	50	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	8

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 TOTAL_X2
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Notes

Output Created	25-JUL-2021 19:39:14	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		50
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 TOTAL_X2	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,00
	Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	8

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8 TOTAL_Y
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

Notes

Output Created		25-JUL-2021 19:39:47
Comments		
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 Y1.6 Y1.7 Y1.8 TOTAL_Y
Syntax		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA.
	Processor Time	00:00:00,02
Resources	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	50	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	8

## LAMPIRAN 6

### UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X2, TOTAL_X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 <sup>a</sup>	,747	,735	2,357

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	736,360	2	368,180	66,285	,000 <sup>b</sup>
	Residual	249,953	45	5,555		
	Total	986,312	47			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1,062	3,130		,339	,736
1	TOTAL_X1	,899	,130	,823	6,922	,000
	TOTAL_X2	,058	,134	,052	,435	,666

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y