

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS

PASIEN

DI RUMAH TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH:

JENDRIE MARITA TUAUNI

19001512

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah
Sakit Tk III dr. Soetarto Yogyakarta

Nama : Jendrie Marita Tuauni

NIM : 19001512

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis
Kumala Nusa Yogyakarta

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi
Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 18 Juli 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI RUMAH TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir Pendidikan pada Studi Diploma Tiga Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : *Senin*

Tanggal : *18 Juli 2022*

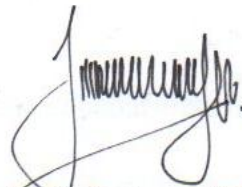
Tim Penguji

Ketua



Endang Hariningsih, S.E., MSc.
NIK. 10500106

Anggota



Rian Sidiq Prakoso, S.E., M.M.
NIK. 11900121

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa Yogyakarta



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jendrie Marita Tuauni

NIM : 19001512

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

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 kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 18 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Jendrie M. Tuauni

MOTTO

- ✠ diberkati orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan (yeremia 17:7).
- ✠ tuhan adalah gembalaku takan kekurangan aku. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja dan berdoa untuk mencapainya.
- ✠ Jika semua pekerjaan dilakukan dengan niat tulus dan tekun, maka hasil yang diperoleh akan lebih baik.
- ✠ Takut kepada tuhan adalah permulaan kebijaksanaan, dan pengetahuan tentang yang suci adalah pemahaman (amsal 9:10).
- ✠ Dalam tiap jerih payah ada keuntungan, tetapi kata-kata belaka mendatangkan kekurangan saja (amsal 14:23).
- ✠ Ketakutan akan tuhan adalah permulaan pengetahuan, orang bodoh membenci kebijaksanaan dan pengajaran (amsal 1:7).
- ✠ Serahkan hidupmu kepada tuhan dan percayalah kepadanya, dan ia akan bertindak (mazmur 37:5).
- ✠ Permulaan hikmat adalah takut akan tuhan, dan mengenal yang maha kuasa adalah pengertian (amsal 9:10)

PERSEMBAHAN

KARYA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

- Tuhan yang maha kuasa atas kasih dan rahmatnya yang begitu luar biasa, yang memberikan saya hikmat, kesehatan dan kemampuan sehingga saya bisa menempuh Pendidikan perkuliahan selama tiga tahun di tanah rantauan ini dengan baik.
- Sebagai tanda hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini hanya untuk ayah tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan, mama tersayang yang telah memberikan kasih sayang yang tidak terbatas waktunya, serta mendukung dan mendoakan saya hingga pada saat ini yang tidak bisa ku balaskan semua pengorbanan dan kasih sayang, hanyalah selembar kertas putih yang tertulis kata persembahan. Semoga ini adalah awal untuk membuat bapak dan mama tersenyum bahagia, terima kasih untuk pengorbanannya.
- Orang terhebat saya yaitu “mama Nela, bapak Isak dan bapak Oskar” yang selalu memberikan saya nasehat dan membantu saya dengan banyak hal sampai saat ini.
- Dosen pembimbing Tugas Akhir yaitu “Pak Anung Pramudya S.E., M.M” dan juga Dosen wali dari semester awal yaitu “Ibu Wahyu Febri, S.E., M.Si” yang sudah membantu dalam tugas akhir ini.
- Orang luar biasa yang sudah menjadi keluarga kecil saya di jogja yaitu “Reta, Weni, Mely, Via, kaka Tefi, kaka Rince, Netti, Feni, dan Novi.

- Untuk keluarga besar saya “Tuauni, Tanaos” dan keluarga yang terkait dalamnya.
- Untuk kaka, adik dan keluarga besar yang selalu memberikan saya motivasi, semangat dan doa serta dukungan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA”.

Tidak lupa juga penulis mengucapkan pada semua pihak yang telah membantu penulis selama mengerjakan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Diploma Tiga Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta sekaligus sebagai bahan acuan dan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan kuliah dan Tugas Akhir ini banyak kesulitan dan hambatan yang penulis dapatkan, akan tetapi atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan bantuan, bimbingan, pengarahan, dukungan serta semangat dari berbagai pihak yang bersifat membangun. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat maka penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang bersangkutan mulai dari awal hingga selesai. Terutama penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta, dan dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah

memberi arahan, saran dan penuh sabar dalam memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

2. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dengan penuh keikhlasan kepada penulis selama ini.
3. Seluruh petugas Rekam Medis di Rumah Sakit DKT. dr. Soetarto Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan bagi peneliti dalam menjalankan penelitian di bidang tersebut.
4. Teristimewa kepada Orang Tua, keluarga dan teman-teman yang penulis sayangi dan hormati terima kasih banyak tugas akhir pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien Tk III 04.06.03 dr. Soetarto atas doa dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Teman-teman kelas A sampai C, baik itu MARS, MAOF, maupun MAP angkatan 2019 yang tidak bisa penulis menyebutkan namanya satu persatu yang sudah menjadi salah satu keluarga besar di Kota Istimewa Yogyakarta dan juga yang selalu menjadi teman berbagi cerita, kenangan serta berjuang bersama dalam mengejar cita-cita selama masa kuliah.
6. Dan juga kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kritik, saran dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis dapat menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kata-kata yang kurang sempurna. Oleh karena

berharap semoga karya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan referensi kedepannya bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya pengaruh pelayanan terhadap loyalitas di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta, 22 Maret 2022

Penulis



Jendrie Marita Tuauni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Penelitian Terdahulu	23

C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Jenis Data	27
D. Teknik Pengumpulan data	28
E. Devinisi Operasional Variabel	28
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
G. Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
C. Struktur Organisasi	39
D. Sumber Daya Manusia	40
E. Fasilitas/Sarana dan Prasarana.....	43
F. Hasil Penelitian	46
G. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional dan Indikator Variabel	29
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Medik Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta	40
Tabel 4.2	Jumlah Paramedis Keperawatan Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.....	41
Tabel 4.3	Jumlah Tenaga Kesehatan Lainnya Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.....	41
Tabel 4.5	Jumlah Tenaga Non Medis Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.....	42
Tabel 4.6	Jadwal Praktek Dokter Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta	43
Tabel 4.7	Jumlah Kamar Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta 44	
Tabel 4.8	Jumlah Ruangan Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	45
Tabel 4.9	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.10	Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.11	Jumlah Respoden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.12	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Valiitas Item Pertanyaa (X)	50
Tabel 4.14	Tabel Uji Validitas Item Pernyataan (Y).....	51

Table 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Sederhana	53
Tabel 4.17 Uji Parsial (t)	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3: Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 4: Output Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5: Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6: Output Analisis Data (Regresi Linear Sederhana)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh pelayanan terhadap Loyalitas pasien Rumah Sakit DKT dr. Soetarto. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 50 (lima puluh) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software komputer SPSS versi 22 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, faktor pelayanan berkontribusi sebesar 69,8% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 30,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit*

ABSTRACT

The aim of this research is to identify: whether service quality influences patient satisfaction of DKT dr. Soetarto Hospital. The type of this research is a quantitative research.

The sampling technique used is *convenience sampling*. This study used a sample of 50 (fifty) respondents. The instrument testing technique in this study is validity and reliability testing, while the data analysis technique used is multiple linear analysis. Data processing was carried out using SPSS computer software version 22 for windows.

The results showed that partially the service quality variable had an effect on patient loyalty. In addition, the quality of service and facilities factors contributed 69,8% to patient satisfaction. While the remaining 30,2% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Facility, Patient Loyalty, Hospital*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini begitu pesat menyebabkan persaingan antara perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitasnya.

Membicarakan tentang masalah kesehatan, maka tidak akan lepas dari Lembaga-lembaga penyedia layanan kesehatan. Keinginan semua orang pasti ingin sehat dan untuk memperoleh pelayanan kesehatan tersebut, maka kita harus mengunjungi pusat-pusat Lembaga penyedia layanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik-Klinik Kesehatan, Puskesmas dan Lembaga-lembaga penyedia lainnya.

Rumah Sakit merupakan salah satu Lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien serta mengupayakan Pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa Rumah Sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Pelayanan Gawat Darurat.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

Loyalitas merupakan hal yang penting dibangun setiap perusahaan untuk memenangkan kompetisi. Menurut Reicheld dan Sasser dalam Suhartanto (2000), mengemukakan bahwa peningkatan 5% dalam kesetiaan pelanggan dapat meningkatkan keuntungan sebesar 25% sampai dengan 85% dan 60% peningkatan penjualan kepada konsumen baru adalah atas rekomendasi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan pesaing bisnis saat ini.

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kepuasan pada pasien. Kepuasan memberikan dorongan khusus bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat menciptakan loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian pendahuluan ditemukan adanya beberapa konsumen yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tingkat III 04.06.03 dr.

Soetarto Yogyakarta. Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT TINGKAT III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat memberikan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Tingkat III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Tingkat III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis

Sebagai penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa selama masa perkuliahan

2. Bagi rumah sakit

Dapat menjadi masukan bagi rumah sakit khusus yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian dan pengetahuan yang berhubungan dengan Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Loyalitas Pasien

a. Pengertian Loyalitas Pasien

Loyalitas memiliki kata dasar loyal yang berasal dari bahasa Prancis kuno loial. Menurut Oxford Dictionary, pengertian loyalitas adalah *the quality of being loyal* dimana loyal didefinisikan sebagai *giving or showing firm and constant support or allegiance to a person or institution*. Jika diartikan secara bebas, pengertian loyalitas menurut Oxford Dictionary adalah mutu dari sikap setia (loyal). Sedangkan loyal didefinisikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi. Sementara itu, kamus besar Bahasa Indonesia menerangkan pengertian loyalitas sebagai kepatuhan atau kesetiaan.

Loyalitas merupakan suatu hal yang bersifat emosional untuk bisa mendapatkan sikap loyal seseorang, terdapat banyak faktor yang akan memengaruhinya. Sikap loyal dapat diterapkan oleh setiap orang dalam berbagai hal. Dari sekian banyak studi mengenai pengertian loyalitas, hanya satu kategori pengertian loyalitas yang akan kita bahas dalam penelitian ini yaitu loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik akan meningkatkan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien, yang semakin meningkat dan tinggi akan menaikkan suatu loyalitas yang ada pada pasien.

Membentuk loyalitas pasien dan meningkatkan kepuasan pasien agar pemenuhan kebutuhan yang menjadi sumber kepuasan pasien harus semakin ditingkatkan. Hal ini dapat diupayakan beberapa hal yaitu alternative strategi peningkatan kualitas pelayanan harus dirumuskan dengan jelas sesuai dengan misi dan visi pelayanan rumah sakit, penerapan peraturan rumah sakit dilaksanakan secara adil dan merata termasuk kebijakan pelayanan pasien harus diberikan sesuai visi dan misi yang ada.

Loyalitas didefinisikan oleh Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin,1999) sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.

Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai oleh masa depan

meski pengaruh situasi dari usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Loyalitas menurut Tjiptono (2011) adalah perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merk yang tersedia, merk termurah dan sebagainya).

b. Tahapan Loyalitas

Menurut Griffin (2005), ada 8 tahapan loyalitas yaitu:

- 1) *Suspect*: orang yang mungkin akan membeli produk atau jasa dalam hal ini kita percaya atau menyangka mereka akan membeli tetapi kita masih belum cukup yakin.
- 2) *Prospek*: orang yang membutuhkan produk atau jasa dan memiliki kemampuan membeli. Meskipun prospek belum membeli ia mungkin telah mendengar atau membaca tentang produk atau ada seseorang yang merekomendasikan kepadanya.
- 3) Prospek yang didefinisikan: prospek yang telah cukup pelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan, atau tidak memiliki kemampuan membeli produk tersebut.
- 4) Pelanggan pertama kali: untuk yang telah membeli satu kali. Orang itu bisa jadi pelanggan anda dan sekaligus juga pelanggan pesaing anda.
- 5) Pelanggan berulang: orang-orang telah membeli produk dua kali atau lebih. Mereka mungkin telah membeli produk yang sama

dua kali atau membeli dua produk atau jasa yang berbeda pada dua kesempatan atau lebih.

- 6) *Klien* : orang yang membeli secara teratur. Memiliki hubungan yang kuat dan berlanjut, yang menjadikannya kebal terhadap tarikan pesaing.
- 7) Penganjur (*advocate*): seperti klien, pendukung membeli apapun yang dijual dan dapat ia gunakan serta membelinya secara teratur. Tetapi penganjur juga mendorong orang lain untuk membeli dari produk tersebut. Ia membicarakan atau melakukan pembelian lagi.
- 8) Pelanggan atau klien yang hilang: seseorang yang pernah menjadi pasien atau klien tetapi belum membeli kembali dari sedikitnya dalam satu siklus pembelian yang normal.

c. Indikator loyalitas

Menurut Griffin (2003) indikator loyalitas adalah:

- 1) Sebuah konsumen dikaitkan setia atau loyal apabila menunjukkan bahwa konsumen tersebut melakukan pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi.
- 2) Loyalitas konsumen merupakan sebuah hasil yang didapat dari kepuasan konsumen akan sebuah produk barang atau jasa, loyalitas ini memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti pelanggan yang loyal melakukan pembelian yang berulang-ulang pada produk perusahaan.

- 3) Konsumen yang sudah merasa loyal akan membuat rekomendasi pada orang lain supaya mereka juga bisa merasakan pelayanan yang ada pada orang lain.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kottler (2019) Kualitas Pelayanan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pemilihan ulang dan menantikan untuk menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menuru Abdullah dan Tanri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan cirri dan karakteristik suatu barang atau jasa berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas pelayanan diberikan oleh perusahaan untuk mendapat memenuhi harapan konsumennya.

b. Faktor-faktor pendukung pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010:88-119) antara lain:

1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama sebagai manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu:

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan Bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksanaan
- e) Disiplin dalam pelaksanaan

3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan

juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang difungsional akan tetapi sangat mungkin karena

tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

c. Indikator pengukuran pelayanan

Menurut Valerie A. Ziethaml dalam Fandy Tjiptono (2011) mendefenisikan bahwa terdapat empat dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Keempat dimensi adalah:

1) *Reliability* (kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada para pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari resiko, fisik atau beberapa keraguan.

4) *Emphaty* (empati)

Emphaty merupakan kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.

3. Rumah sakit

a. Definisi Rumah Sakit

Pengertian Rumah Sakit menurut pendapat para ahli yang hanya tidak diungkapkan oleh pakar, tetapi juga oleh beberapa organisasi kesehatan, sebagai berikut:

1) Menurut Wolper dan Pena

Rumah Sakit adalah tempat dimana orang yang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana Pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

2) Menurut Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

3) Menurut Association of Hospital Care

Rumah Sakit adalah pusat pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.

4) Menurut WHO (World Health Organization)

Rumah Sakit adalah bagian integrasi dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit pada masyarakat. Juga biasa digunakan

sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat pelatihan media.

5) Menurut Wikipedia

Rumah Sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fungsi Rumah Sakit adalah:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- 3) Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam

rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan penelitian yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka Rumah Sakit Umum menyelenggarakan kegiatan:

- 1) Pelayanan medis
- 2) Pelayanan dan asuhan keperawatan
- 3) Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- 4) Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- 5) Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- 6) Administrasi umum dan keuangan

c. Jenis-jenis Rumah Sakit

Jenis Rumah Sakit di Indonesia berdasarkan kepemilikan, adalah sebagai berikut:

- 1) Rumah Sakit milik Pemerintah

Rumah Sakit milik Pemerintah dibagi menjadi 3(tiga), yaitu:

- a) Rumah Sakit Pemerintah bukan Badan Layanan Umum (BLU)

Rumah Sakit Pemerintah bukan Badan Layanan Umum. Direktur atau kepala Rumah Sakit langsung bertanggung jawab kepada pejabat di atas organisasi Rumah Sakit dalam jajaran birokrasi dan berwenang mengangkat dan memberhentikannya, untuk Rumah Sakit milik Pemerintah bukan Badan Layanan Umum yang ditentukan sebagai unit swadana ditetapkan adanya dewan penyatuan, sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan 983/MenKes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi Rumah Sakit Umum, menetapkan tentang Dewan Penyatuan, dengan penjelasan sebagai berikut:

- (1) Dewan penyatuan adalah kelompok pengarah atas penasehat yang keanggotaannya terdiri atas unsur pemilik Rumah Sakit, unsur pemerintah, dan tokoh masyarakat.
- (2) Dewan penyantun mengarahkan direktur dalam melaksanakan misi Rumah Sakit dengan memperhatikan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.
- (3) Dewan penyantun dapat dibentuk pada Rumah Sakit yang ditentukan sebagai unit swadana.
- (4) Dewan penyantun ditetapkan oleh pemilik Rumah Sakit untuk masa kerja tiga tahun.

b) Rumah Sakit pemerintah dengan bentuk Bukan Layanan Umum

Menurut keputusan Menteri Kesehatan nomor 1234/MenKes/SK/VIII/2005 tentang penetapan Rumah Sakit perusahaan jawatan (perjan) menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan dengan menerepkan pada pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum, serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 09/PMK/02/2006 tentang pembentukan dewan pengawas pada Badan Layanan Umum, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan kewajiban Dewan Pengawas pada Badan Layanan Umum adalah sebagai berikut:

- (1) Dewan Pengawas bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pengurusan Badan Layanan Umum yang dilakukan oleh pejabat pengelola Badan Layanan Umum.
- (2) Dewan Pengawas memberi nasihat kepada pengelola Badan Layanan Umum dalam melaksanakan kegiatan kepengurusan Badan Layanan Umum.
- (3) Pengawasan tersebut antara lain menyangkut rencana jangka Panjang dan anggaran. Ketentuan-ketentuan dalam peraturan pemerintah, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Rumah Sakit Milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Rumah Sakit milik BUMN saat ini kebanyakan sudah diubah bentuk badan hukumnya menjadi Perseroan Terbatas (PT), Rumah Sakit tersebut sudah dijadikan anak perusahaan atau unit usaha yang dikelola secara mandiri.

3) Rumah Sakit Milik Swasta

a) Rumah sakit Milik Perseroan Terbatas (PT)

Dalam rumah sakit yang di miliki oleh PT, ada tiga bagian yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab yang berbeda yaitu Dewan Komisaris, Direksi dan Komite Medik.

b) Rumah Sakit Milik Yayasan

Dalam rumah sakit milik Yayasan, terdapat tiga bagian yang mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda, yaitu Pembina, pengawas, dan pengurus, yaitu kekuasaan tertinggi ada pada Pembina. Yayasan dapat mempunyai badan usaha untuk menunjang pencapaian tujuan Yayasan. Pembina berwenang mengangkat dan memberhentikan anggota pengawas dan pengurus. Pengawas adalah bagian Yayasan yang bertugas melakukan pengawasan serta memberi nasihat kepada pengurus dalam menjalankan kegiatan Yayasan.

d. Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Di Indonesia jenis pelayanan di rumah sakit diatur berdasarkan undang-undang republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dalam pasal 19, menyebutkan bahwa rumah sakit dapat dibedakan berdasarkan jenis pelayanannya menjadi dua jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Rumah Sakit Umum
- 2) Rumah Sakit Khusus (mata, paru, paru, rehabilitasi, kanker, dan sebagainya).

Rumah Sakit umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tersebut. Rumah Sakit Umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Sedangkan Rumah Sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau suatu jenis tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, jenis penyakit.

e. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Di Indonesia hak dan kewajiban Rumah Sakit juga diatur berdasarkan undang-undang, berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Setiap Rumah Sakit di Indonesia mempunyai hak dan kewajiban yaitu:

- 1) Hak Rumah Sakit

Hak Rumah Sakit diatur dalam Pasal 61 angka 7 UndangUndang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, sebagai berikut:

- a) Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- b) Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- c) Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d) Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e) Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin.

2) Kewajiban Rumah Sakit

Kewajiban Rumah Sakit diatur dalam Pasal 30 UndangUndang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, sebagai berikut:

- a) menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit;
- b) menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;
- d) menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e) menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian.

f. Standar Pelayanan Rumah Sakit

Standar pelayanan minimal Rumah Sakit diatur dalam peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Dalam peraturan tersebut menyebutkan jenis-jenis pelayanan, indicator dan standar pencapaian kinerja lapangan Rumah Sakit:

Jenis-jenis pelayanan Rumah Sakit minimal yang wajib disediakan oleh Rumah Sakit meliputi:

- 1) Pelayanan gawat darurat
- 2) Pelayanan rawat jalan
- 3) Pelayanan rawat inap
- 4) Pelayanan bedah
- 5) Pelayanan bersalin dan perinatology

- 6) Pelayanan intensif
- 7) Pelayanan radiologi
- 8) Pelayanan laboratorium dan klinik
- 9) Pelayanan rehabilitasi medik
- 10) Pelayanan farmasi
- 11) Pelayanan gizi
- 12) Pelayanan transfusi darah
- 13) Pelayanan keluarga miskin
- 14) Pelayanan rekam medis
- 15) Pengelolaan limbah
- 16) Pelayanan Administrasi Manajemen
- 17) Ambulance kereta jenazah
- 18) Pelayanan pemulasaraan jenazah
- 19) Pelayanan laundry
- 20) Pelayanan pemeliharaan saran Rumah Sakit
- 21) Pencegah pengendalian infeksi

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan adalah oleh Prasetyono (2000) dengan judul penelitian “Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung” menyatakan bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2006) dengan judul penelitian “Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS” menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2011) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA)” menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
4. Penelitian yang dilakukan Budiarto (2006) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Apotek K-24 Yogyakarta” menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

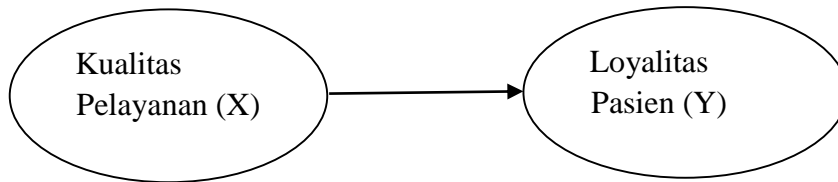
C. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu disusun hipotesis sebagai berikut: Diduga pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Model Penelitian

Pelayanan yang baik akan membuat pasien loyal pada Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Yogyakarta. Pasien yang loyal akan datang kembali jika sakit dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Yogyakarta.

Model penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1
Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (*score*) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang berlangsung secara ilmiah dan sistematis dimana pengamatan yang dilakukan mencakup segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian, fenomena serta korelasi yang ada diantaranya.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pasien yang berada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Yogyakarta.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden.

Menurut Roscoe (1975) dalam Sugiyono (2014) penentuan jumlah sampel dapat didasarkan pada ukuran sampel lebih dari 30 orang dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. yang dianggap dapat mewakili populasi dari pasien yang ada di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto Yogyakarta.

C. Jenis Data dan Sumber Data

1. Data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original, (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini digunakan kuesioner (angket), wawancara dan observasi (pengamatan).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Dalam penelitian ini digunakan jurnal, penelitian terdahulu, internet atau web, buku, dan literature teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan cara penyebaran daftar pertanyaan pada seluruh responden yang telah disediakan yang disesuaikan dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian, sementara itu butir-butir pertanyaan kuesioner dibuat dalam pilihan ganda dimana setiap pertanyaan terdiri dari lima *Skala Likert*. (Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju).

2. Studi Pustaka

Studi pustaka diperlukan untuk mencari referensi dan literature baik dari buku maupun pencarian situs internet yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan sebagai data pelengkap dan pembanding dari yang ada. Selain itu studi pustaka untuk memperkuat hasil penelitian.

E. Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Definisi yang operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut. Dengan kata lain, definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variable di ukur, sehingga penelitian dapat mengetahui baik buruknya pengukuran suatu variabel tersebut. Variabel yang digunakan dalam menguji hipotesis ini terdiri dari satu variabel dependen dan suatu variabel independent. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan

variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien (Y), sedangkan variabel independent (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independent dalam penelitian ini adalah pelayanan (X).

Definisi operasional dan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tabel Definisi Operasional dan Indikator Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Loyalitas Pasien	Loyalitas didefinisikan Oliver (1999) sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai dimasa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen setia dan royal 2. Konsumen membeli secara berulang-ulang pada perusahaan 3. Konsumen merekomendasikan pada orang lain
2.	Kualitas Pelayanan	Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurance 2. Empathy 3. Responsiveness 4. Tangibles 5. Reability

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaliknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel, dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $>$ r hitung maka valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat yang dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat tersebut stabil. Sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peralaman. Secara garis besar ada dua jenis reliabilitas, yaitu reliabilitas eksternal dan reliabilitas internal. Jika ukuran atau kriteriumnya berada di luar instrument maka dari hasil pengujian diperoleh reliabilitas eksternal. Sebaliknya jika perhitungan dilakukan berdasarkan data dari instrumen tersebut saja, akan menghasilkan reliabilitas internal. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas akan menggunakan SPSS 22, peneliti juga menggunakan batasan nilai.

Cronbach Alpha sebesar 0,60. Jika tingkat alpha hitung $\geq 0,60$ maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabel. Jika nilai pada hasil reliabilitas $< 0,60$ maka hasil tidak reliabel.

G. Metode Analisis Data

1. Uji Deskriptif

Menurut Ghozali (2010), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik deskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode Analisa data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Analisa regresi linear sederhana. Model regresi linear sederhana dipergunakan dalam penelitian ini disebabkan karena Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas lebih dari suatu variabel terhadap variabel terikat.

Analisis regresi dapat digunakan untuk menganalisis suatu hubungan kasual/sebab akibat artinya dimana keadaan suatu variabel disebabkan atau ditentukan oleh keadaan satu atau lebih variabel lain sehingga regresi dijabarkan sebagai peramalan nilai dari satu variabel dalam hubungan/pengaruhnya dengan variabel yang lain dengan persamaan garis regresi (Hasan, 2004).

Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana

Y= Loyalitas Pasien

X= Pelayanan

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi (Kemiringan) besaran response yang ditimbulkan oleh prediktor.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t pada dasarnya seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat kuncoro (2001). Formulasi pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Ho: $b = 0$ (variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat). Untuk menentukan nilai statistik table, ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan/*degree of freedom* (Df)= (n-k-1) dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel. Jika nilai t hitung > dari t table maka Ha diterima dan Ho ditolak artinya pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasieb demikian pula sebaliknya jika t hitung < t table maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

b. Koefisien korelasi

Koefisien korelasi adalah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara $+1$ sampai -1 . Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah dan berlaku sebaliknya. Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono, 2006):

0: tidak ada korelasi antara dua variabel

$>0-0,25$: korelasi sangat lemah

$>0,25-0,5$: korelasi cukup

$>0,5-0,75$: korelasi kuat $>0,75-0,99$: korelasi sangat kuat

1: korelasi sempurna.

c. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Menurut Gujarati (1995), R^2 adalah perbandingan antara variabel Y yang dijelaskan oleh X1 dan X2 secara bersama-sama dibandingkan dengan variabel total Y. Jika selain X1 dan X2 semua variabel diluar model yang diwadahi dalam E dimasukkan ke dalam model, maka nilai R^2 akan bernilai 1. Ini berarti seluruh variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel penjelas yang dimasukkan ke dalam model. Contoh jika variabel dalam model hanya menjelaskan 0,4 maka berarti sebesar 0,6 ditentukan oleh variabel di luar model, nilai diperoleh sebesar $R^2 = 0,4$.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit

Setelah diproklamasikan kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 di Jakarta sekaligus terbentuknya Negara RI, maka hampir diseluruh pelosok tanah air terjadi pergolakan-pergolakan bersenjata dari para pejuang dan para pembela kemerdekaan RI dari pihak manapun yang menghendaki menjajah kembali bangsa Indonesia dan menjadi kenyataan bahwa para pejuang tersebut langsung terlibat secara fisik berperang dengan senjata seadanya melawan orang-orang Jepang yang masih berada di Indonesia yang tidak mau menyerahkan senjatanya kepada RI dan orang-orang Belanda serta sekutu-sekutunya yang masih menghendaki penjajahan terhadap bangsa Indonesia. Peristiwa-peristiwa kontak senjata tersebut disana-sini berjatuh korban para pejuang termasuk yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada saat bersamaan lahirnya badan-badan pejuang antara lain BKR yang nantinya berubah menjadi TKR dan badan-badan pejuang lainnya. Untuk mengurus badan perjuangan dan BKR/TKR dibentuk Markas Besar Tentara (MBT), yang berlokasi di JL. Jenderal Sudirman (Eks Ma Korem 072 Pamungkas). Sementara para anggota BKR/TKR baik yang bertempur di semua daerah pertempuran dan yang sedang dalam pertahanan kesehatannya diurus oleh bagian kesehatan tentara baik yang berada di Brigade, Resimen,

Batalyon maupun yang ada unit-unit kesatuan-kesatuan resimen di Bataliyon di pimpin oleh seorang kepala seksi yaitu kepala seksi kesehatan Bataliyon. Untuk mengurus tentara-tentara yang sakit dan perlu opname, di bentuklah tempat-tempat perawatan tentara di antara Markas, Kesehatan Tentara Resimen 21, Resimen 32, dan sebagian lainnya di klinik perjuangan. Sekitar tahun 1951 TPT yang semula berlokasi didepan RS Bethesda dan Markas Kesehatan Brigade yang berlokasi di JL. Widodo kotabaru, bekas Militer Hospital Belanda yang di bangun tahun 1813 yang sebelumnya di tempat di Bataliyo X, dengan nama sebutan kesehatan DKT.ST 13 dan Rumah Sakit Tentara DKT ST 13 di bawah pimpinan Letkol dr. Soetarto (DKT ST 13: Dinas Kesehatan Tentara Sub Teritorium 13).

Pada awal tahun 1951, DKST 13 telah memiliki eselon kesehatan bawahan bersama dengan pembentukan Batalyon-batalyon oleh Subter 13 Yogyakarta antara lain sebagai berikut:

1. Batalyon 410, dengan Dan Ton Kes adalah Letda Sabdayu
2. Batalyon 411, dengan Dan Ton Kes adalah Letda S.T Panwono
3. Batalyon 412, dengan Dan Ton Kes adalah Letda W. Paimin
4. Batalyon 413, dengan Dan Ton Kes adalah pembantu Letnan S.Temathrus
5. Di Kes Mako Subter 13 adalah Letda Gideon

Di awal tahun 1951, DKT ST 13 juga memiliki tempat perawatan II di Purworejo dan Garnizun Gombong. Untuk TP II Gombong dipimpin oleh Letda Sukiyo, sedangkan khusus di TP II Purworejo karena kegiatan belum banyak (belum Garnizun) maka bagi anggota-anggota Batalyon 411 Purworejo

masih dilayani oleh Ton Kes Yon sendiri yang memiliki KSA (Kamar Sakit Asrama), sedangkan kegiatan TP II Purworejo di laksanakan oleh beberapa Ton Kes Yon 411 dan penetapan beberapa anggota DKST 13 yang langsung diawasi oleh DKST 13 Yogyakarta. Baru sekitar beberapa tahun kemudian setelah TP II berubah menjadi Rumkit III/IV pimpinannya dipegang oleh Letda Agus Kadiman.

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

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

1. DKST 13
2. DKT Resimen 13
3. DKT Resimen Informasi 072
4. DKAD Resort Militer 072
5. Detasemen Kesehatan 072
6. Sejak Re-Organisasi ABRI tahun 1986 sampai dengan sekarang berubah sebutan menjadi: Detasemen Kesehatan Wilayah 04.04.02.

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

Pejabat-pejabat antara lain:

1. 1949-1974 : Brigjen dr.R. Soetarto (alm)
2. 1974-1978 : Mayor CKM dr. Andi Sofyan
3. 1978-1990 : Mayor CKM dr. Imron Maskuri
4. 1990-1993 : Mayor CKM dr. Oekartojo (alm)
5. 1993-1996 : Mayor CMK dr.R. Sampoerno, HS
6. 1996-2003 : Mayor CMK dr. Eddy Purwoko, Sp. B
7. 2003-2004 : Letkol CKM dr. Budi Wiranto, Sp. S
8. 2004-2007 : Letkol CKM dr. Dony Hardono, Sp. S
9. 2007-2010 : Letkol CKM dr. Supriyanto
10. 2010-2014 : Letkol CKM dr. Moch. Hasyim, Sp.An
11. 2014 : Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto, Sp.M
12. 2015 : Letkol CKM dr. Nunung Joko Nugroho
13. 2016 : Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto, Sp.M
14. Juni 2016 s/d 29 November 2019: Letnan Kolonel Ckm (K) dr. Virni
Sagita Ismayawati, MARS
15. 29 November 2019: Letnan Kolonel Ckm dr. Khairan Irmansyah,
Sp.THT-KL.M.Kes
16. 5 Desember 2019 s/d sekarang: Letnam Kolonel Ckm dr. Zamroni, Sp.U

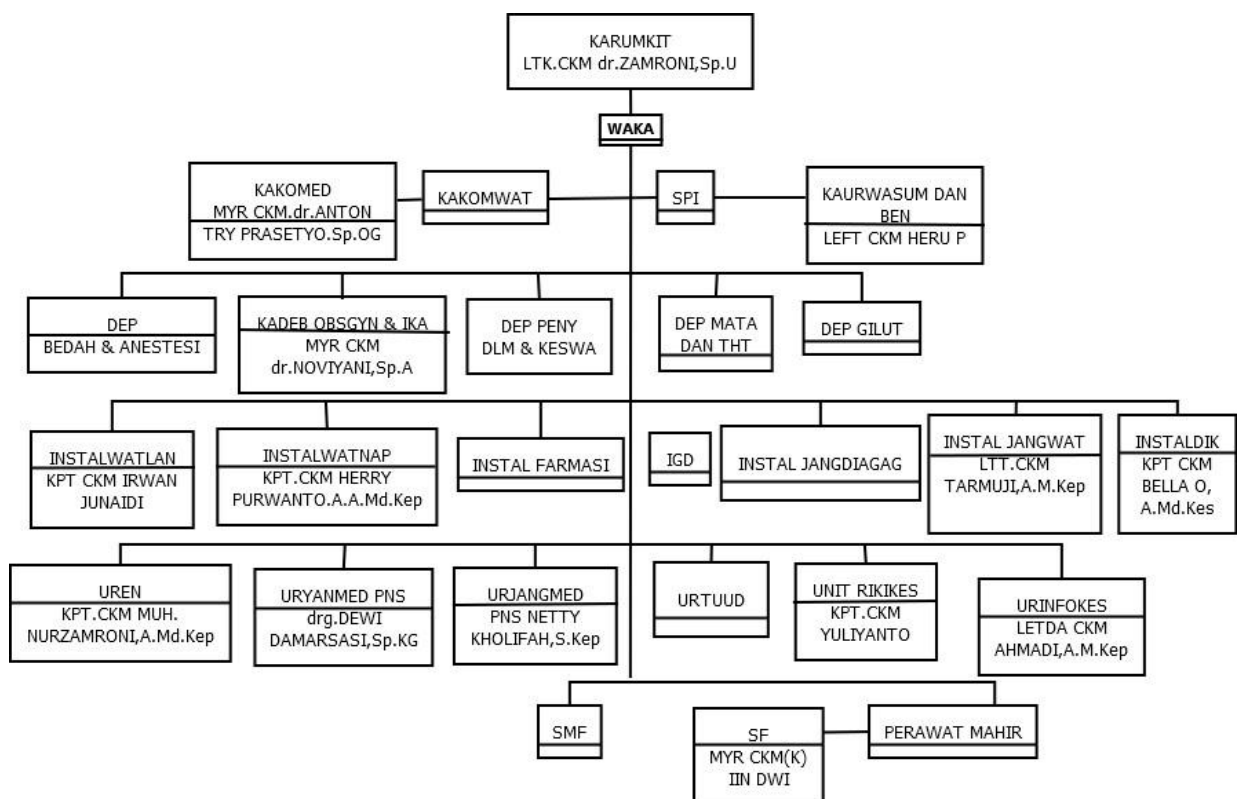
2. Visi-Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit

- a. Visi: “Menjadi Rumah Sakit kebanggaan TNI AD beserta keluarga dan masyarakat pengguna lainnya dalam bidang pelayanan.

- b. Misi: “Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau oleh kemampuan masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- c. Tujuan: “Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap prajurit, PNS dan keluarganya, agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal sehingga dapat menunjang tugas pokok.
- d. Motto: “DKT dengan 5S: Senyum, Salam, Sopan, Sentuh, Sembuh.

3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto

Struktur organisasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto

4. Sumber Daya Manusia (Personalia)

a. Data Ketenagaan

1) Tenaga Medik

Tabel 4.1

Jumlah Tenaga Medik Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

No	Jenis Keahlian Dokter	MIL	PNS TNI	Tamu	Penugasan	Jml
1	Umum	-	4	5	-	9
2	Konversi Gigi	-	1	1	-	2
3	Perio Gigi	-	-	1	-	1
4	Bedah	-	-	1	1	2
5	Obsgyn	1	-	-	-	1
6	Penyakit Dalam	-	-	3	-	3
7	Anak	1	-	-	-	1
8	Syaraf	-	1	1	-	2
9	Patologi Klinik	-	-	1	-	1
10	Mata	-	-	3	-	
11	Radiologi	-	-	1	-	1
12	Anaesthesi	-	-	2	-	2
13	HD (Hemodialisa)	-	-	1	-	1
14	Jiwa	-	-	-	1	1
15	THT	-	-	-	1	1
16	Ortopedi	-	-	1	-	1
17	Dermatologi Venereologi	-	-	-	1	1
18	Urologi	1	-	-	-	1
	JUMLAH	3	6	21	4	34

2) Tenaga Paramedis Keperawatan

Tabel 4.2

Jumlah Paramedis Keperawatan Rumah Sakit Tk III 04.06.03

dr. Soetarto Yogyakarta

No	Jenis Pendidikan	MIL	PNS TNI	PHL	Jumlah	Ket
1	S.1 KEP+S.KEP Ners	-	7	6	13	
2	AKPER	17	17	33	67	
3	SPK	2	1	1	4	
4	S2 Kebidanan	-	1	-	1	BP dari Puskesmas
5	D IV + D III BIDAN	-	5	11	16	
6	D III Gigi	1	2	1	4	
7	Assisten Perawat	-	1	2	3	
	JUMLAH	20	35	54	109	

3) Tenaga Kesehatan Lainnya

Tabel 4. 3

Jumlah Tenaga Kesehatan Lainnya Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr.

Soetarto Yogyakarta

No	Jenis Pendidikan	MIL	PNS TNI	PHL	Jumlah	Ket
1	Sarj. Psikologi	-	1	-	1	BP ke Puskesmas
2	Apoteker	-	-	7	7	
3	SKM	-	1	1	2	
4	D IV+D III Radiologi	1	3	1	5	
5	D III Anastesi	1	-	-	1	
6	D IV+D III Fisioterapi	1	1	1	3	
7	D III Analisis	2	1	4	7	
8	D III Farmasi	3	-	2	5	
9	D III Gizi	-	-	1	1	
10	D III RM	-	-	3	3	

No	Jenis Pendidikan	MIL	PNS TNI	PHL	Jumlah	Ket
11	D III Kesling	-	1	-	1	
12	A TEM	-	-	1	1	
	JUMLAH	8	7	21	36	

4) Tenaga Non Medis

Tabel 4.5

Jumlah Tenaga Non Medis Rumah Sakit Tk III 04.06.03

dr. Soetarto Yogyakarta

No	Jenis Pendidikan	MIL	PNS TNI	PHL	Jumlah
1	S. 1	-	1	1	2
2	D I Manajemen Farmasi	-	-	2	2
3	SMA	3	9	9	21
4	SMEA	-	4	1	5
5	SMK	-	1	2	3
6	SMKK	-	-	1	1
7	STM	-	1	-	1
8	SPG	-	1	-	1
9	SLTP	-	2	1	3
10	SD	-	1	-	1
	JUMLAH	3	20	17	40

5. Fasilitas/Sarana dan Prasarana

a. Rawat Jalan

1) Pelayanan Poliklinik

Tabel 4. 6

Jadwal Praktek Dokter Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

No	Poli Pelayanan	Hari	Jam Buka Pelayanan	Nama Dokter
1	Poliklinik Bedah (Bedah Umum)	Senin- Jum'at	08.00-12.00	dr. Arif Budiman, Sp. B
2	Poliklinik Obsgyn	Senin, Kamis, Jum'at Sabtu Selasa-Rabu Jum'at	10.00-selesai 09.00-selesai 14.00-selesai	dr. Sudiana, SP. OG dr. Anton Tri P, Sp. OG dr. Anton Tri P, Sp. OG
3	Poliklinik Penyakit Dalam	Senin dan Kamis Selasa Rabu Selasa, Rabu, Kamis Sabtu	12.00-selesai 14.00-selesai 09.00-selesai 08.00-10 WIB 11.00-selesai	dr. Eko Aribowo, Sp. PD dr. I Dewa, Sp. PD dr. I Dewa, Sp. PD dr. Pudya L, M.Sc.Sp. PD dr. I Dewa, Sp. PD
4	Poliklinik Anak	Senin s/d Jum'at	09.00-selesai	dr. Noviyani L, Sp. A
5	Poliklinik Syaraf	Senin, Rabu, Jum'at Selasa, Kamis	15.30-selesai 08.00-10 WIB	dr. Ani Rusnani, Sp. S K, dr. Aprilia Dyah M.MR.Sp. N
6	Poliklinik Mata	Senin, Selasa Senin Jum'at Rabu, Kamis, Sabtu	08.00-selesai 13.00-selesai 14.00-selesai 12.00-selesai	dr. Rahajeng L, Sp.M dr. Agus S, Sp.M dr. Rahajeng L, Sp.M dr. Endang P, Sp.M
7	Poliklinik Gilut	Senin s/d Jum'at	09.00-selesai	drg. Dewi D, Sp.KG drg. Elizabeth, Sp. Perio drg. Rindu Sukahati, Sp.KG

No	Poli Pelayanan	Hari	Jam Buka Pelayanan	Nama Dokter
8	Hemodialisa	Sabtu	16.00-18.00	dr. Adriana. Sp. PD
9	THT	Senin, Selasa, Kamis, Rabu, Jum'at	09.00-selesai 09.00-selesai	dr. Arief Rahman, Sp.THTKL dr. Khairan Irmansyah, Sp.THT-KL, M.Kes
10	IGD	Setiap Hari	24 Jam	dr. Niken Palupi dr. Suharta dr. Chamdawati Wahyu dr. Ilham Noeryosan dr. Bayu Yuda dr. Fawzia Merdhiana
11	FISIOTERAPI	Selasa dan Kamis	15.00-17.00	dr. Zuwidatulhusna, Sp.KFR
12	POLI JiWA	Rabu dan Jum'at	09.00-dan selesai	dr. Dyah Murni Hastuti, Sp.KJ

2) IGD (Instalasi Gawat Darurat)

3) Hemodialisa (HD)

b. Kamar Tindakan

Tabel 4.7

Jumlah Kamar Rumah Sakit Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

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

c. Penunjang Diagnostik

- 1) Laboratorium Klinik: Darah Lengkap, Urine Lengkap, Kimia darah
- 2) Radiologi: Rontgen, USG (Ultrasonografi), dan EKG (Elektrokardiogram).

d. Penunjang Perawatan

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

Tabel 4.8

Jumlah Ruangan Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Ruangan	Kelas	JML BED	Fasilitas
1	VVIP	VIP	1	Bed pasien, ruang tamu, bed penunggu pasien, AC, lemari pasien, Kamar mandi, Kulkas
	VIP/KSATRIA	VIP	6	Bed pasien, ruang tamu, bed penunggu pasien, AC, lemari pasien, Kamar mandi, Kulkas
2	RUANG ICU	TEKANAN NEGATIF TANPA VENTILATOR	3 2	Bed pasien, ruang tamu, bed penunggu pasien, AC, lemari pasien, Kamar mandi, Kulkas
3	NUSA INDAH	I	8	Bed, TV, Kulkas, AC, Sofa, Lemari Pasien, Meja Makan Pasien dan Kamar Mandi
4	RUANG PERWIRA	II	4	Bed Pasien, Lemari

No	Ruangan	Kelas	JML BED	Fasilitas
		III	6	Pasien, Kipas Angin
		PERINATOLOGI	3	
5	KIRANA	III	24	Bed Pasien, Lemari Pasien, Kipas Angin
		TANPA TEKANAN NEGATIF	18	
6	HUSADA	II	8	Bed Pasien, Lemari Pasien, Kipas Angin
		III	8	
7	KARTIKA/RUANG ANAK	II	4	Bed Pasien, Lemari Pasien, Kipas Angin
		III	8	
8	ISOLASI IGD	TANPA KELAS	1	AC
	JUMLAH		100	

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta yang jumlahnya tidak bisa di hitung. Sampel di ambil menggunakan *teknik Convenience Sampling* untuk mewakili sampel menjadi responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 22 *for Windows*. Adapun karakteristik responden

dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 (Empat) kelompok, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.9

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	13	26%
2	Perempuan	37	74%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-Laki berjumlah 13 orang (26%), sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 37 Orang (74%). Hal ini menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 4 (Empat) kategori, yaitu usia dibawah <30 tahun, 31-40 tahun dan >41-50 tahun dan >50 Tahun. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Jumlah Responden berdasarkan Usia

NO	Usia	Frekuensi	Presentasi
1	<30 Tahun	4	8%
2	31 – 40 Tahun	13	26%
3	>41-50 Tahun	14	28%
4	>50 Tahun	19	38%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 50 responden, responden yang berusia antara >50 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 19 orang (38%) yang mendapatkan pelayanan.

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dikelompokkan menjadi 4 (Empat) kategori, yaitu SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Jumlah Respoden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Presentasi
1	SD	4	8,0%
2	SMP	2	4,0%
3	SMA	16	32%
4	Perguruan Tinggi	28	56%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 50 responden, responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak

28 (56%) dan di ikuti oleh responden yang berpendidikan SMA sebanyak 16 (32%) dari 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi lebih banyak mendapatkan pelayanan.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan dikelompokkan menjadi 6 (Enam) kategori, yaitu Petani, PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan Mahasiswa/i, Lainnya. Adapun untuk rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
1	Petani	10	20%
2	PNS/TNI/POLRI	8	16%
3	Pegawai Swasta	11	22%
4	Wiraswasta	8	16%
5	Mahasiswa/i	4	8%
6	Lainnya	9	18%
Total		50	100%

Sumber: Lampiran 4 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.12 diatas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 22%, Petani sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 20%, Lainnya sebanyak 9 orang dengan presentasi sebesar 18%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 orang dengan presentase 16% dan

Mahasiswa/I sebanyak 4 orang dengan presentase sebanyak 8%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar responden adalah Pegawai Swasta yaitu sebesar 22%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sebagian besar di dapatkan oleh Pegawai Swasta.

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mrrnguji valid atau tidaknya suatu item pernyataan (instrumen) dari variabel Pelayanan (X) dan Loyalitas (Y). Berikut ini adalah hasil uji validitas variabel:

1) Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel Pelayanan terdiri atas 5 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Hasil Uji Valiitas Item Pertanyaan (X)

Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 5 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 5 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan software komputer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel Loyalitas Pasien terdiri atas 4 item pernyataan. Hasil dari setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14

Tabel Uji Validitas Item Pernyataan (Y)

Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 6 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan software komputer SPSS versi 22 *for windows* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensian suatu instrumen penelitian atau untuk mengetahui besarnya kepercayaan instrumen dari variabel Pelayanan (X), dan variabel Loyalitas Pasien (Y). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapat semakin terpercaya (reliable). Instrumen penelitian dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,6$ dan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,6$ (Sunyoto, 2012). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Table 4.15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Kesimpulan	Keterangan
Pelayanan (X)	0,918	$> 0,6$	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0,845	$> 0,6$	Reliabel

Sumber: Lampiran 5 (data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu variabel Pelayanan (X) dan Loyalitas Pasien (Y) dapat dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* (α) menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6 atau 60%.

4. Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Hasil Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Pelayanan) dengan variabel dependen (Loyalitas Pasien) apakah berpengaruh atau tidak.

Tabel 4.16
Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.131	1.518		.086	.932
	Total_X	.727	.069	.835	10.533	.000

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,131 + 0,727X$$

- 1) Nilai Konstanta dari *Unstandardized Coefficients* nilainya sebesar 0,131.
- 2) Koefisien regresi nilainya sebesar 0,727 artinya bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka Loyalitas (Y) akan meningkat sebesar 0,727.

b. Uji Koefisien Korelasi dan koefisien determinasi

Tabel 4. 18

Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.698	.692	2.199

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.18 terlihat bahwa koefisien korelasi sebesar 0,835 artinya variable pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat positif dengan loyalitas pasien artinya jika pelayanan meningkat maka loyalitas pasien juga akan meningkat. Sedangkan dapat juga diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai R Square sebesar 0,698. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 69,8% sisanya 30,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis identitas responden, jenis kelamin responden mayoritas pasien Rumah Sakit DKT dr. Soetarto adalah perempuan dengan proporsi 74% dan laki-laki dengan proporsi 26%. Berdasarkan usia responden

pada pasien Rumah Sakit DKT dr. Soetarto mayoritas responden berusia >50 tahun dengan proporsi 38%.

Berdasarkan identitas pekerjaan responden di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto yang mendapatkan pelayanan lebih banyak yaitu Pegawai Swasta sebanyak 11 orang dengan presentase sebesar 22%. Di lihat dari Pendidikan yang paling banyak pada kategori Perguruan Tinggi pada rumah sakit DKT dr. Soetarto yaitu sebanyak 28 orang (56%).

Berdasarkan hasil Uji Validitas maka variabel pelayanan yang berjumlah 5 item dinyatakan valid karena nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil 0,05 atau 5%. Sedangkan Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas yang berjumlah 4 item pernyataan dinyatakan valid dimana nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji Reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan (X) nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2011) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto.

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai R Square sebesar 0,698. Hal ini

berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 69,8% sisanya 30,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari nilai tingkat signifikansinya sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas (Y) pasien.
2. Berdasarkan hasil uji determinasi (*R Square*) diketahui sebesar 0,698. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas (pelayanan) dalam menjelaskan variabel (loyalitas) terikat sebesar 69,8%, sisanya 30,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Rumah Sakit DKT dr. Soetarto perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan

yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti lokasi dan harga. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 88
- Abbas, M. Ghazali (2010). *Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kesempatan Kerja Sektor Industri Manufaktur Di Indonesia Periode 1995-2007*. Skripsi, Makasar: Program Sarjana Universitas Hasanudin, (dipublikasikan).
- Anindyadjati. M., Budiarto. Y., Monica. (2006). Pengaruh pola kelekatan terhadap jenis cinta pada pasangan suami istri. *Jurnal psikologi*. 4 (1). 72- 82.
- Arif Gunawan. 2011. *Remaja dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Hanggar Kreator.
- Atik dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto. (2006). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Apotek K-24, Yogyakarta.
- Depkes RI.1992. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/MenKes/SK/XI/1992. Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum,
- Dewi Rijuna. 2006. *Pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. ecogreen elochemicals medan plant*. Skripsi fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Dewi. (2006). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gronroos Christian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell macmillan International, 1990) Hal. 203.
- Gunawan. (2011). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. Studi kasus pada rumah sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.
- Hasan.Iqbal,2004, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Keller. (2009). **Manajemen Pemasaran**. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Menteri Kesehatan nomor 1234/MenKes/SK/VIII/2005 tentang penetapan Rumah Sakit

Menteri Keuangan Nomor 09/PMK/02/2006 tentang Pembentukan Dewan Pengawas

Menurut Roscoe (1975) dalam Sugiyono (2014) Penentuan jumlah Sampel.

Prasetyo. (2000). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan agung.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner

**KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.03 dr. SOETARTO**

Selamat pagi/selamat siang

Responden yang terhormat, perkenalkan saya:

Nama : Jendrie Marita Tuauni

Nim/semester : 19001512/VI

Konsentrasi : D3 Manajemen Rumah Sakit

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/saudara

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto"** Saya bermaksud mengajukan permohonan pengisian kuesioner. Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data yang akurat dalam penyusunan Tugas Akhir saya sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Diploma (D3) di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.

Peneliti meminta waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.

Atas waktu dan kerja sama saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

KUISIONER PENELITIAN

D). Identitas Responden

Pilihlah sesuai dengan keadaan anda

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/> < 30Tahun	<input type="checkbox"/> 31 Tahun- 40 Tahun
		<input type="checkbox"/> >41Tahun – 50 Tahun	<input type="checkbox"/> > 50 Tahun
Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP
		<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Perguruan Tinggi
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> Petani	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLR
		<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
		<input type="checkbox"/> Mahasiswa/Mahasiswi	<input type="checkbox"/> Lainnya

A. Petunjuk Penggunaan kuesioner

1. Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban pada setiap pertanyaan.
2. Jawaban saudara-saudari cukup diberikan checklist (✓) pada jawaban yang di pilih.

B. Keterangan Pilihan dan Kriteria Jawaban

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

Daftar Pernyataan Kualitas Pelayanan(X)

No	Keterangan	Pilihan Jawaban				
1.	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan					
2.	Pegawai Rumah Sakit mempunyai kemampuan menyampaikan informasi yang jelas kepada pasien					
3.	Dokter dan tenaga para medis memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai untuk melayani pasien					
4.	Pegawai Rumah Sakit bersikap sopan dan dapat dipercaya					
5.	Pegawai Rumah Sakit dapat memahami dengan baik kebutuhan pasien					

Daftar Pernyataan Loyalitas (Y)

No	KETERANGAN	Pilihan Jawaban				
1.	Ketika saya sakit saya berniat terus menggunakan jasa Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto jika membutuhkan layanan kesehatan					
2.	Saya tidak akan berobat ke Rumah Sakit lain ketika sakit					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan					
4.	Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto adalah pilihan terbaik saya untuk berobat					

LAMPIRAN 2
*Tabulasi Data Jawaban
Responden*

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	kualitas pelayanan					Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	4	1	1	5	2	13
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	5	23
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	5	5	5	23
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	4	20
13	4	5	5	5	5	24
14	5	5	4	5	5	24
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	2	2	4	16
17	3	3	3	3	3	15
18	4	5	4	5	4	22
19	5	5	5	5	5	25
20	3	3	2	3	2	13
21	4	4	5	4	5	22
22	3	3	3	3	3	15
23	5	5	5	4	5	24
24	5	5	5	4	3	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	4	5	24

30	3	4	3	3	4	17
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25
33	4	5	4	4	3	20
34	4	4	4	4	4	20
35	1	1	1	1	1	5
36	5	5	4	5	4	23
37	4	5	5	5	4	23
38	4	5	4	5	5	23
39	5	5	5	5	5	25
40	5	4	5	4	5	23
41	1	4	2	3	5	15
42	4	5	5	4	5	23
43	4	4	4	4	4	20
44	4	5	5	4	4	22
45	5	5	5	5	5	25
46	5	4	3	5	4	21
47	4	3	3	2	2	14
48	4	5	5	5	4	23
49	4	5	4	5	4	22
50	2	1	2	5	2	12

B. Variabel Loyalitas (Y)

No	Loyalitas(Y)				Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	3	2	1	2	8
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	4	5	4	18
6	5	3	5	5	18
7	4	5	4	4	17
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	3	3	4	5	15
14	5	1	5	4	15
15	5	5	5	3	18
16	4	2	4	2	12
17	3	3	3	3	12
18	3	4	3	4	14
19	5	5	3	5	18
20	2	3	2	2	9
21	3	3	4	2	12
22	3	3	3	3	12
23	5	5	5	4	19
24	4	5	2	4	15
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	1	5	5	16
28	5	5	5	5	20
29	4	5	5	5	19

30	2	2	3	3	10
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	3	1	3	3	10
34	4	3	3	4	14
35	1	1	1	1	4
36	4	4	5	5	18
37	4	5	4	4	17
38	4	5	4	5	18
39	4	1	5	4	14
40	4	5	5	4	18
41	4	3	3	2	12
42	5	4	4	4	17
43	2	2	4	2	10
44	4	5	4	5	18
45	5	1	5	5	16
46	3	3	3	3	12
47	4	3	3	2	12
48	3	2	4	4	13
49	5	5	5	5	20
50	3	3	4	3	13

LAMPIRAN 3
Tabulasi Data
Karakteristik Responden

No Res	Karakteristik Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	<30 Tahun	SD	Petani
2	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
3	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
4	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
5	Perempuan	>50 Tahun	SMA	Petani
6	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
7	Perempuan	31-40 Tahun	SD	Wiraswasta
8	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
9	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
10	Laki-Laki	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
11	Perempuan	<30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
12	Laki-Laki	<30 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
13	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
14	Laki-Laki	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
15	Perempuan	>50 Tahun	SD	Pegawai Swasta
16	Perempuan	>50 Tahun	SMA	Lainnya
17	Laki-Laki	>41-50 Tahun	SMP	Pegawai Swasta
18	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
19	Laki-Laki	>50 Tahun	SMA	Mahasiswa
20	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
21	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS/TNI/POLRI
22	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
23	Laki-Laki	>41-50 Tahun	SMA	Lainnya
24	Perempuan	31-40 Tahun	SMA	Wiraswasta
25	Laki-Laki	31-40 Tahun	SD	Wiraswasta

26	Perempuan	31-40 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI
27	Perempuan	>41-50 Tahun	SMA	Lainnya
28	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
29	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
30	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
31	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
32	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta
33	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
34	Laki-Laki	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
35	Perempuan	<30 Tahun	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
36	Perempuan	>50 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI
37	Perempuan	<30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya
38	Perempuan	>50 Tahun	SMP	Petani
39	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Mahasiswa
40	Perempuan	>50 Tahun	SMA	Petani
41	Perempuan	31-40 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
42	Laki-Laki	>50 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI
43	Laki-Laki	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
44	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMA	Petani
45	Perempuan	>50 Tahun	SMA	Mahasiswa
46	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	Petani
47	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS/TNI/POLRI
48	Laki-Laki	>50 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI
49	Perempuan	>41-50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS/TNI/POLRI
50	Perempuan	>50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS/TNI/POLRI

Lampiran 4
Output Distribusi
Frekuensi Karakteristik
Responden

Frequencies

Statistics

	Usia	Pekerjaan
N	50	50
Valid		
Missing	0	0

Frequency Table

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10.0	10.0	10.0
		30.0	30.0	40.0
1	15	20.0	20.0	60.0
2	10	40.0	40.0	100.0
3	20			
4				
Total	50	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	Jenis_Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	50	50	50	50
Valid				50
Missing	0	0	0	0

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	26.0	26.0	26.0
1	37	74.0	74.0	100.0
2				
Total	50	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10.0	10.0	10.0
	15	30.0	30.0	40.0
1	10	20.0	20.0	60.0
2				
3	20	40.0	40.0	100.0
4				
Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	8.0	8.0	8.0
	2	4.0	4.0	12.0
1	16	32.0	32.0	44.0
2				
3	28	56.0	56.0	100.0
4				
Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	20.0	20.0	20.0
	8	16.0	16.0	36.0
	11	22.0	22.0	58.0
1	7	14.0	14.0	72.0
2				
3	4	8.0	8.0	80.0
4				
5	10	20.0	20.0	100.0
6				
Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 5
*Output Uji Validitas dan
Reliabilitas*

1. Uji Validitas

A. Validitas Variabel Pelayanan (X)

Correlations

Correlations						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X
X1.1	1	.693**	.756**	.644**	.618**	.852**
Pearson Correlation		.000	.000	.000	.000	.000
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50
X1.2	.693**	1	.839**	.541**	.807**	.900**
Pearson Correlation	.000		.000	.000	.000	.000
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50
X1.3	.756**	.839**	1	.622**	.773**	.927**
Pearson Correlation	.000	.000		.000	.000	.000
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50
X1.4	.644**	.541**	.622**	1	.596**	.775**
Pearson Correlation	.000	.000	.000		.000	.000
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50
X1.5	.618**	.807**	.773**	.596**	1	.878**
Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000		.000
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50
Total_X	.852**	.900**	.927**	.775**	.878**	1
Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	
Sig. (2-tailed)						
N	50	50	50	50	50	50

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

b. Validitas Variabel Loyalitas pasien (Y)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	1	.529**	.744**	.731**	.877**
Pearson Correlation		.000	.000	.000	.000
Sig. (2-tailed)					
N	50	50	50	50	50
Y2	.529**	1	.386**	.551**	.773**
Pearson Correlation	.000		.006	.000	.000
Sig. (2-tailed)					
N	50	50	50	50	50
Y3	.744**	.386**	1	.704**	.821**
Pearson Correlation	.000	.006		.000	.000
Sig. (2-tailed)					
N	50	50	50	50	50
Y4	.731**	.551**	.704**	1	.882**
Pearson Correlation	.000	.000	.000		.000
Sig. (2-tailed)					
N	50	50	50	50	50
Total_Y	.877**	.773**	.821**	.882**	1
Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000	
Sig. (2-tailed)					
N	50	50	50	50	50

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

2. Uji Reliabilitas

A. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Cases	50	100.0
Valid	0	.0
Excluded ^a		
Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	5

B. Reliabilitas Loyalitas Pasien (Y)

Case Processing Summary

	N	%
Cases	50	100.0
Valid	0	.0
Excluded ^a		
Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Lampiran 6
Output Analisis Data
(Regresi Linear
Sederhana)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_X ^b	.	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	.835 ^a	.698	.692	2.199

a. Predictors: (Constant), Total_X

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	536.463	1	536.463	110.936	.000 ^b
Residual	232.117	48	4.836		
Total	768.580	49			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	.131	1.518		.932	
	Total_X	.727	.069	.835	10.533	.000

a. Dependent Variable: Total_Y