

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PASIEN DI RUMAH TK III 04. 06. 03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH:

WASTI ATAKARI

19001528

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Wasti Atakari
NIM : 19001528
Program Studi : Diploma Tiga Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr.
Soetarto 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 : Sabtu
Tanggal : 25 Juni 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT TK III 04. 06. 03 dr. SOETARTO
YOGYAKARTA**

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

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 01 Juli 2022

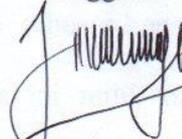
Tim Penguji

Ketua



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

Anggota



Rian Sidia Prakoso, S.E., M.M
NIK. 119 00 121

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Wasti Atakari

NIM : 19001528

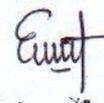
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr.
Soetarto Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagai manapun 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, 25 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Wasti Atakari

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

(bobby Unser)

*“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan “*

(Anis Setiyani)

*“Nilai akhir dari proses Pendidikan, sejatinya terekapitulasi dari
keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkunga.
Itulah fungsi daripada Pendidikan yang sesungguhnya”*

(Lanang Manggala)

“serahkanlah perbuatanmu kepada tuhan, maka terlaksana segala rencanamu”

(Amsal 16:3)

*“dan bergembiralah karena tuhan; maka ia akan memberikan kepadamu apa
yang diinginkan hatimu”*

(Mazmur 37:4)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada TuhanYang Maha Kuasa atas penyertaan, dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yesus atas penyertaannya selama saya mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Mathias L Atakari dan Ibu Mega Manikita sebagai tanda bukti dan rasa berterima kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada kalian.
3. Kakak-kakakku Desi H Manikita, Ester H Manikita, Vivian S Manikita, Mersiana Rundi, Afliana Ataring, Sarti Laning dan Milawati Waang yang selalu memberikan nasehat kepada saya.
4. Oma welmince Loban serta Adik-adikku Rinto Ediel Atakari dan Joy Sem Atakari yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
5. Sahabat saya Pricilla S Barross, kakak ivana Carmelita batta, kakak rince Neonane dan kakak Delila Laa Ull yang membantu saya.
6. Teman-teman terdekat saya Mega, Maria, Pira, Dewi, Dely, randy, Anas, kakak indah, Mba offy, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta”** Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan selama menempuh kuliah program DIII di STIB Kumala Nusa serta guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.). dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya, baik secara material maupun moral yang berupa support dan sumbangan pikiran terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kesehatan dan perolongan serta perlindungan- Nya kepada saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku ketua STIB Kumala Nusa.
3. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbing dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Karyawan STIB Kumala Nusa yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada saya.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh, kasih sayang dan doa untuk saya.
6. Para teman terdekat di STIB Kumala Nusa angkatan 2019 atas perjuangan kurang lebih selama tiga tahun ini.
- 7.

7. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengaruh dan kerja sama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulis di masa akan datang, Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta, 25 Juni 2022

Peneliti



Wasti Atakari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3

BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
B. Kepuasan Pasien.....	7
C. Penelitian Terdahulu	11
D. Keterkaitan antara variabel	13
E. Hipotesis Penelitian.....	14
F. Model Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel	17
D. Jenis Data	17
E. Teknik Pengumpulan Data.....	18
F. Definisi Operasional.....	20
G. Uji Instrumen.....	23
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....	41

A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional	20
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Usia	28
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji F.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	13
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Output Analisis Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari bukti empiris variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr.Soetarto Yogyakarta. Untuk melihat pengaruh tersebut digunakan lima variabel independent yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah 98 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan survei dengan cara pembagian kuesioner kepada responden. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan (responsiveness) dan empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), dan jaminan (assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empathy dan kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aims to find empirical evidence of variables that affect outpatient patient satisfaction in the TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta Hospital. To see this effect five independent variables are used namely physical form tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and one dependent variable is patient satisfaction.

In this study, the sample taken was 98 respondents. Data collected through direct observation and survey by way of distribution questionnaires to respondents. The sampling technique used is Purposive Sampling.

The result showed that the physical form Responsiveness and empathy had a positive and significant effect on the satisfaction of outpatients in the TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta Hospital. While Tangibles, Reliability and Assurance have no significant effect on patient satisfaction in the TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta Hospital.

Keyword: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Patient Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini sangat berdampak terbukanya pasar bebas yang memicu meningkatnya industri di Indonesia, salah satunya ialah jasa kesehatan. Industri jasa kesehatan di Indonesia tumbuh sangat pesat seiring dengan semakin meningkatnya laju pertumbuhan ekonomi global. Kondisi seperti itu mengharuskan industri jasa kesehatan untuk mampu bersaing meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasannya dengan strategi yang terbaik dari masing-masing industri jasa seperti rumah sakit.

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan. Departemen kesehatan menunjukkan bahwa rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi dan pelayanan perawat, baik rawat inap maupun rawat jalan. Sebagai industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi-fungsi dalam manajerialnya. (Aditama, 2003)

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka di butuhkan berbagai sumber daya yang harus di atur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit.

Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran dan tidak di dukung oleh penunjang pelayanan kesehatan seperti bagian apotik, bagian personalia, bagian logistik, bagian keuangan, bagian pemasaran, dan bagian penunjang pelayanan kesehatan lainnya. Dalam rumah sakit sarana pelayanan kesehatan memiliki kedudukan yang sama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit adalah penampilan dari pelayanan rawat jalan dan juga bagian kesan lamanya waktu yang diberikan oleh rumah sakit. Setiap rumah sakit tentu memberikan pelayanan kepada pasien yang datang sesuai dengan keluhan serta memberikan kesan yang baik kepada pasien. Salah satunya adalah Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta yang merupakan salah satu rumah sakit milik TNI AD Kota Yogyakarta yang berwujud RSU, di naungi oleh TNI AD dan termuat ke dalam rumah sakit kelas D.

Berdasarkan praobservasi yang dilakukan dirumah sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta pada bulan februari 2022 terdapat banyak pasien melakuakn pemeriksaan dan pengobatan setiap harinya. Selain itu pasien terlihat datang lebih awal sebelum loket pendaftaran dibuka bahkan hari libur tertentupun terlihat banyak pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh**

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit TK III

04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta Penelitian ini di harapkan memberikan masukan dan inspirasi untuk untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta.

3. Bagi STIB Kumala Nusa

Sebagai bahan referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III
04.06.03 dr. Seotarto Yogyakarta

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat di defenisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyamanan dan harapan para konsumen (pasien) atas layanan yang mereka terima. Menurut Tijiptiono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan pelanggan.

1. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardansyah (2011:410) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikatornya yaitu sebagai berikut:

a. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Contoh dimensi dari *tangibles* adalah sebagai berikut:

- 1) Penampilan petugas / apratur dalam melayani konsumen
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kedisiplinan petugas / apratur dalam melakukan pelayanan
- 4) Kemudahan proses dan akses pelayanan
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (keandalan)

Reliability adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Contoh dimensi dari *reliability* adalah sebagai berikut:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

responsiveness adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka. Serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Contoh dimensi dari *responsiveness* adalah sebagai berikut:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan yang cermat
- 3) Semu keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah dimensi perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Contoh dimensi dari *assurance* adalah sebagai berikut:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Empathy* (empati)

Empathy adalah dimensi dimana perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam oprasional yang nyaman.

Contoh dimensi dari *empathy* adalah sebagai berikut:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

B. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2016:125) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika sesuai

harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan konsumen sangat puas dan senang.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

Penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien dalam lestari, Sunarto, dan Kuntari (2009) telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu:

- a. *Tangibles* (aspek yang terlihat fisik, misalnya peralatan dan personel)
- b. *Reliability* (kemampuan untuk memilih performa yang bisa diandalkan dan akurat)
- c. *Responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat)
- d. *Assurance* (para personal untuk peduli dan memperhatikan pelanggan)
- e. *Empathy* (kemauan personal untuk peduli dan mempertahankan pelanggan).

Selain itu juga terdapat beberapa variabel non medik juga mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat Pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan lingkungan hidup, Pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosa penyakit.

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

- a. Karakteristik produk, meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan, dan tipe kelas kamar yang disediakan.
- b. Harga, semakin mahal harga perawatan pasien mempunyai harga yang lebih besar.
- c. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam melayani. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar, dan lingkungan. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, ruang rawat jalan dan ruang rawat inap.
- f. Image, yaitu citra reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
- g. Desain visual, tata ruangan dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit. Oleh karena itu desain

dan visul harus diikuti sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.

- h. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk, dan indah, akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan.
- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan proses penyembuhan.

2. indikator Kepuasan Pasien

Berdasarkan pendapat pohan (2015) terdapat empat indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini dinyatakan terhadap sikap kompetensi teknik dokter dan profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluhan dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosa serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter dan rencana pengobatan.

4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan, waktu. Selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

C. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran Pustaka yang telah dilakukan, ada beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Modal Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sapartiningshi (2017)	kulaitas pelayanan dan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan rumah sakit Serial Husada Sragen	Analisis regresi linear berganda	Variabel <i>Tangibles</i> dan <i>Assurance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. variabel <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit serial husada sragen
2	Syarufudin (2015)	pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Unit Gedung A-Rscm Jakarta	Analisis regresi linera berganda	variabel kualitas pelayanan RSUPD Dr Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya runag rawat inap kelas 2 A, mempunyai pengaruh yang

				signifikan terhadap kepuasan pasien
3	Indriaty (2010)	Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Gunungpati Semarang	Analisis regresi linear berganda	variabel <i>tangibles</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. variabel <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien digunungpati semarang

D. Keterkaitan antara variabel

Menurut penelitian terdahulu di atas menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Maka peneliti akan memprediksi apakah terdapat pengaruh signifikan dan pengaruh simultan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H₁: Diduga *tangibles* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

H₂: Diduga *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

H₃: Diduga *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

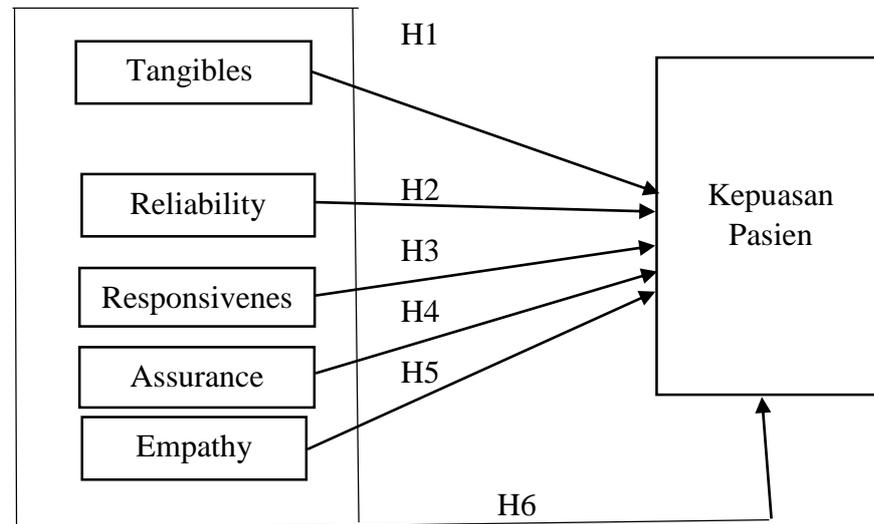
H₄: Diduga *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

H₅: Diduga *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

H₆: Diduga *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

F. Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2.1 Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dilihat dari tempatnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Sedangkan dilihat dari metodenya penelitian ini merupakan penelitian survey, yaitu metode dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pertama untuk mengumpulkan data.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian guna mendapatkan pengetahuan menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta dan rentan waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut sugiyono (2006) populasi merupakan objek/subjek tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pasien yang melakukan pemeriksaan pada bulan Mei 2022 di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto yang berjumlah 4207 orang.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto yang berjumlah 98 responden. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama serta memiliki kesempatan yang sama untuk diteliti, karena waktu dan tenaga terbatas penelitian tidak dapat menggunakan semua populasi tersebut. Sampel yang dipilih dari populasi dianggap dapat mewakili semua populasi.

D. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data. Sumber data dalam penelitian ini merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya,

sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data skunder (Purhantara, 2010).

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan atau didapat langsung dari sumbernya dan dikumpulkan oleh peneliti (sugiyono, 2018:223).

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak didapat langsung dari sumbernya dan dikumpulkan oleh pihak lain atau dokumen (Sugiyono, 2018:223).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana cara pengumpulan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Menurut sugiyono (2014) Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner (angket), observasi (Pengamatan), dan gabungan. Adanya penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data, Untuk mendukung penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui teknik angket.

a. Kuesioner (angket)

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

dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Pada pertanyaan tertutup yang telah tersedia yaitu dengan cara meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dari setiap pertanyaan. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif adapun pengukuran skala *likert* dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Pengukuran Skala *Likert*

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

b. Observasi (pengamatan)

Teknik pengumpulan data dengan observasi penelitian ini merupakan kegiatan pengumpulan data lapangan dengan melihat secara langsung pada Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta

c. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan melakukan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih dalam tentang partisipan dalam mengimplementasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara yang dilakukan penelitian dalam berkomunikasi dengan responden yaitu secara langsung di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta kemudian memberikan pesan permohonan untuk berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut dengan sebenar-benarnya dan tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada responden.

d. Studi Kepustakaan

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data informasi melalui jurnal, penelitian terdahulu, buku literatur teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Definisi Operasional

Defenisi oprasional variabel dalam penelitian ini merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel di ukur, sehingga penelitian dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Adapun oprasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas (variabel Independen)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen (tidak terikat) biasanya disimbolkan dengan variabel X. Variabel independent pada penelitian ini adalah *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5).

b. Variabel terikat (variabel dependen)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebutkan dengan variabel Y. variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien

Tabel 3.2

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Tjiptono (2010) Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Realiability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati)
2	Kepuasan pasien (Y)	Menurut Kotler dan Keller (2016:125) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan 2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan 3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

		melebihi harapan konsumen sangat puas dan senang.	4 Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan
--	--	---	--

G. Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk menguji apakah instrumen layak digunakan untuk menghimpun data atau tidak.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tepat atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Instrument penelitian dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05/5% (Azwar, 1997).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali,2011).

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan di jawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur

hal yang sama. Metode pengukuran reliabilitas yang sering di gunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. *Koefisien Cronbach Alpha* menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrument yang dinilai. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Packkage for Social Science*) versi 22, yakni dengan uji *Statistica Cronbach Alpha* (a). Suatu konstruk atau variabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,5 (Ghozali, 2011).

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Menurut Wijaya (2013) dalam penelitian harus mengembangkan model penelitian dengan regresi linear berganda yang bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Apakah variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen dan model statistic dapat dilihat sebagai berikut:

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

Keterangan:

a = Konstanta

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

$X4 = Assurance$

$X5 = Empathy$

$b1, b2 =$ Koefisien Regresi

$e =$ eror term

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t untuk mengetahui variabel independen secara secara individu atau secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruh signifikan atau tidak (Priyanto 2013). Uji t (parsial) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikan $<0,05$ (5%), artinya variabel independent tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis 1, 2, 3, 4, dan 5 diterima.
- 2) Jika tingkat signifikan $>0,05$ (5%), artinya variabel independent tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis 1, 2, 3, 4, dan 5 ditolak.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, apakah pengaruh signifikan atau tidak. (Priyanto 2013). Uji f (uji bersama-sama) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikan $<0,05$ (5%), artinya variabel independent (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis 6 diterima.
- 2) Jika tingkat signifikan $>0,05$ (5%), artinya variabel independent (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis 6 ditolak.

c. Uji Koefisien Korelasi

Analisis korelasi ganda (R) digunakan untuk menggunakan hubungan antara dua atau lebih dari variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel dependen. (Y). nilai R berkisar antara 0-1. Jika nilai R semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin

lemah. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono, 2017), sebagai berikut:

0,00 - 0,339 : sangat rendah (sangat lemah)

0,40 - 0,599 : rendah (lemah)

0,06 - 0,799 : kuat

0,80 – 1,000 : sangat kuat

d. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independennya, nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel dependen amat terbatas. (Ghozali, 2016:95). Kelemahan dari koefisien determinasi adalah biasa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap ada penambahan variabel independent maka R^2 pasti akan meningkat tanpa mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakan model adjusted R^2 . model adjusted R^2 dapat naik dan turun apabila ada suatu variabel independen Yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2016:95).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit TK III 04. 06. 03 dr. Soetarto Yogyakarta. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel atau responden adalah rawat jalan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang yang menjadi pasien dengan indentifikasi sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	37	37.8%
Perempuan	61	62.2%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan, yaitu 61 orang atau 62.2%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 37 orang atau 37.8%. Hal ini

menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang lebih banyak adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	16	16.3%
20-30 Tahun	40	40.8%
>30 Tahun	42	42.9%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 98 responden. Sebanyak 16 orang atau 16,3% yang berusia <20 Tahun, kemudian 40 orang atau 40,8% yang berusia 20-30 Tahun dan 42 orang atau 42,9% berusia >30 Tahun.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Dalam hal ini Uji Validitas bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel independe, dan dependen. Uji validitas digunakan dengan menggunakan perhitungan terhadap semua item kuesioner. Dasar pertimbangan untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner adalah dengan melihat tingkat

signifikansinya yaitu dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 jika lebih besar 0,05 maka dikatakan tidak valid.

Hasil uji validitas penelitian variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan, dan masing-masing indikator memiliki 2 pertanyaan. Hasil perhitungan validitas untuk skor pernyataan dengan total skor variabel kualitas pelayanan yang meliputi tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) dan Kepuasan Pasien (Y), dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikansi	Keterangan
<i>Tangibles</i>			
1	0,822	0,000	Valid
2	0,887	0,000	Valid
<i>Reliability</i>			
1	0,842	0,000	Valid
2	0,811	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>			
1	0,859	0,000	Valid
2	0,829	0,000	Valid
<i>Assurance</i>			

1	0,860	0,000	Valid
2	0,834	0,000	Valid
<i>Empathy</i>			
1	0,859	0,000	Valid
2	0,838	0,000	Valid
Kepuasan Pasien Y			
1	0,732	0,000	Valid
2	0,789	0,000	Valid
3	0,810	0,000	Valid
4	0,758	0,000	Valid

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) serta kepuasan pasien yang di uji dinyatakan valid, karena memiliki nilai signifikansi $<0,05$ atau 5%.

b. Uji Reliabilitas

Dalam hal ini uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan kepuasan pasien. Dengan ketentuan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* $> 0,5$. Hasil uji reliabilitas variabel tersebut adalah:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,627	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0,536	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,596	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0,605	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0,611	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,770	Reliabel

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) dan kepuasan pasien di nyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > dari 0,5

3. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.5

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.251	.807		2.789	.006
	X1	.141	.133	.081	1.064	.290
	X2	.175	.161	.093	1.092	.278
	X3	.497	.149	.291	3.331	.001
	X4	.282	.169	.165	1.672	.098
	X5	.648	.154	.355	4.195	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Pada tabel 4.5 menunjukkan analisis regresi linear berganda dapat di gambarkan dalam persamaan sebagai berikut:

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

$$Y = 2,251 + 0,141X_1 + 0,175X_2 + 0,497X_3 + 0,282X_4 + 0,648X_5$$

1. Nilai constant = 2,251 artinya jika tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy tidak ada atau (0) maka kepuasan pasien sebesar 2,251
2. Koefesien regresi tangibles X1 dimana memperoleh nilai positif sebesar 0,141 artinya bahwa jika tangibles X1 meningkat satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,141 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3. Koefesien regresi reliability X2 dimana memperoleh nilai positif sebesar 0,175 artinya bahwa jika reliability X2 meningkat satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,175 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.
4. Koefesien regresi responsiveness X3 dimana memperoleh nilai positif sebesar 0,497 artinya bahwa jika responsiveness X3 meningkat satu satuan, maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,497 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.
5. Koefesien regresi assurance X4 dimana memperoleh nilai positif sebesar 0,282 artinya bahwa jika assurance X4 meningkat satu satuan, maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,282 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.
6. Koefesien regresi empathy X5 dimana memperoleh nilai positif sebesar 0,648 artinya bahwa jika empathy X5 meningkat satu satuan, maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,648 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji t

Uji t di gunakan untuk menunjukan adanya pengaruh variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) secara parsial atau masing-masing

terhadap kepuasan pasien. Perhitungan dari uji t (secara parsial) dapat dilihat pada tabel 4.5

1) *Tangibles* (X1)

Hasil perhitungan pada tabel 4.5 uji t di peroleh nilai signifikansi $0,290 > 0,05$ maka variabel tangibles (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2) *Reliability* (X2)

Hasil perhitungan pada 4.5 uji t di peroleh nilai signifikansi $0,278 > 0,05$ maka variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3) *Responsiveness* (X3)

Hasil perhitungan pada tabel 4.5 uji t di peroleh nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka variabel responsiveness (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

4) *Assurance* (X4)

Hasil perhitungan pada tabel 4.5 uji t di peroleh nilai signifikan $0,098 > 0,05$ maka variabel assurance (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

5) *Empathy* (X5)

Hasil perhitungan pada tabel 4.5 uji t di peroleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka variabel empathy (X5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

b. Hasil Uji F

Uji F di gunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh semua variabel yaitu tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) secara simultan terhadap kepuasan pasien. Perhitungan dari uji F dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.079	5	178.216	61.859	.000 ^b
	Residual	265.054	92	2.881		
	Total	1156.133	97			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4

Hasil perhitungan pada tabel 4.6 Uji F diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) secara simultan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

c. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.7

Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.758	1.697

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4

Hasil perhitungan pada tabel 4.7 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,878 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif. Dengan demikian apabila tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mengalami peningkatan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

d. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa hasil koefisien determinasi (R square) adalah sebesar 0,771 atau 77,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 77, 1% kepuasan pasien dipengaruhi oleh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sedangkan sisanya 22,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Berdasarkan analisis identitas responden, jenis kelamin responden mayoritas pasien Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

adalah laki-laki dengan proporsi 37,8% dan perempuan 62,2% hal ini menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih rentan mendapatkan pelayanan di bandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan usia responden pada pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta > 30 tahun dengan proporsi 42,9%.

Berdasarkan uji validitas maka variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang berjumlah 10 item pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut < 0,05 atau 5%. Sedangkan hasil uji validitas kepuasan pasien yang berjumlah 4 item pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut < 0,05 atau 5%. Hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang terkait dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach alpha > 0,5

Hasil penelitian menunjukkan variabel *tangibles* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta. Hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian terdahulu Sapartiningshi (2017) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta pada pasien rawat jalan belum tentu akan meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini tidak didukung oleh penelitian terdahulu Sapartiningshi (2017) yang menyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan maka kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta pada pasien rawat jalan belum tentu akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu Any Wusko (2015) menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dapat diartikan jika kemampuan paramedis untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap maka kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini tidak didukung oleh penelitian terdahulu Sapartiningshi (2017) yang menyatakan bahwa Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. dapat diartikan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki paramedis meningkat maka kepuasan pasien

Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta belum tentu akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu Any Wusko (2015) yang menyatakan variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik maka kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian uji F dapat diketahui bahwa variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) yaitu variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berhubungan sangat kuat dan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji determinasi (*R square*) kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* sebesar 77,1% sedangkan sisanya 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *tangibles* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien
4. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Berdasarkan hasil uji t dinyatakan secara parsial variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien
6. Berdasarkan hasil uji F variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat saya sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada rumah sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien baik dari segi *responsiveness* dan *empathy* agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya memasukan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan menambah jumlah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimata. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI press.
- Any Urwatul Wusko. 2015. *Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkel Kabupaten Pasuruan*.
- Azwar. 1997. *Metode Penelitian Jilid I*. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Chairil Anwar, Pohan. 2015. *Manajemen Perpajakan*, Edisi 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali 2011. ” Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS” . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. Imam. 2016. *Aplikasi Analisis dengan Program IBM SPSS 22 (edisi 8) cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip & Keller. 2016 *Marketing Management*. 15th edition. United States: Pearson Education
- Lestari, Sunarto, & Kuntari (2009) *Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan pasien di Rumah Sakit*, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Seras Husada Purwerjo*.
- Priyanto, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media
- Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sugiyono (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2010 *Strategi pemasaran. Edisi ketujuh*. Yogyakarta: andy.
- Wijaya, A., & Putri, Y. (2013). *KMB 2 (I)*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Zeithmal, Leonardo L, Berry, 1990, ” Delivering Quality Service: Blancing Customer Perception and Expectations” (The Free Press)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudar/i Responden

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Saya Wasti Atakari Mahasiswi program studi diploma tiga (D3) Manajemen STIB Kumala Nusa sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit TK III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta”**.

Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudar/i untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Wasti Atakari

19001528

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.

1. Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban yang dipilih.
2. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (\surd) pada kolom yang tersedia, pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat dan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

(STS)=Sangat Tidak Setuju (1)

(TS) = Tidak Setuju (2)

(N) = Netral (3)

(S) = Setuju (4)

(SS) = Sangat Setuju (5)

B. Data Responden

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

2. Usia : < 20 Tahun 20 – 30 Tahun

> 30 Tahun

Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
A.	Tangibles Atau (Nyata)					
1.	Bangunan Rumah Sakit Dkt Soetarto terlihat indah dan bersih					
2.	Rumah Sakit DKT Soetarto memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc, dan air					
B	Reliability (keandalan)					
1.	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu					
2.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
C.	Responsiveness atau (ketanggapan)					
1.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
2.	Tenaga medis melakukan Tindakan sesuai prosedur					
D.	Assurance (jaminan)					
1.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
2.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
E.	Empathy					
1.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
2.	perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien					

Kepuasan Pasien (Y)

NO	Pertanyaan	Pilih Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	saya merasa puas karena Paramedis Rumah sakit DKT Soetarto selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan					
2	saya merasa puas karena Paramedis Rumah Sakit DKT Soetarto selalu adil dalam melayani pasien					
3	saya merasa puas karena Paramedis Rumah Sakit DKT Soetarto selalu tepat waktu dalam melayani pasien					
4	saya merasa puas karena Dokter di Rumah Sakit DKT Soetarto selalu maksimal dalam melayani					

LAMPIRAN II

DATA KUESIONER

Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Usia
2	3
1	3
2	2
2	3
2	3
1	3
2	2
1	2
1	2
2	2
1	3
2	3
2	2
2	3
2	2
2	3
2	2
2	2
2	3
2	2
1	2
1	2
1	3
1	2
1	2
1	3
2	3
2	3
2	2
1	3
1	1
2	1
2	1
1	3
1	2
2	3

2	1
1	2
2	3
1	2
1	2
2	3
2	3
2	3
1	2
1	3
2	3
1	2
2	1
2	1
2	1
2	2
1	3
1	3
2	2
1	2
1	1
1	2
1	2
1	2
1	3
2	3
2	3
2	2
2	3
2	1
1	3
1	3
1	3
2	2
1	2
1	2
2	3
2	2
2	1

2	1
2	1
2	1
2	1
2	2
2	3
2	2
2	2
2	1
1	2
2	3
1	3
2	3
2	2
2	3
1	3
2	2
2	3
2	2
2	3
2	2
2	3
2	2
2	3
2	1

Statistics

		Jenis_Kelamin	Usia
N	Valid	98	98
	Missing	0	0

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	37	37.8	37.8	37.8
2	61	62.2	62.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	16	16.3	16.3	16.3
2	40	40.8	40.8	57.1
3	42	42.9	42.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Data Jawaban Responden

Variabel Tangibles (X1)

X1.1	X1.2	Total X1
2	1	3
1	5	6
4	4	8
4	4	8
5	5	10
3	2	5
4	3	7
5	4	9

3	2	5
4	2	6
3	5	8
3	2	5
4	2	6
3	5	8
3	4	7
4	2	6
2	1	3
2	3	5
4	2	6
4	2	6
2	2	4
2	2	4
4	3	7
2	2	4
2	1	3
3	2	5
4	2	6
3	1	4
3	5	8
4	5	9
1	2	3
4	2	6
4	4	8
4	2	6
5	5	10

4	3	7
5	3	8
3	5	8
5	3	8
5	3	8
3	5	8
4	5	9
4	5	9
4	1	5
5	3	8
4	4	8
5	5	10
4	5	9
3	2	5
4	4	8
4	4	8
5	4	9
5	4	9
3	3	6
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	5	9
4	4	8
5	5	10
5	4	9

5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	3	7
5	5	10
3	3	6
4	1	5
5	4	9
5	3	8
3	4	7
3	4	7
4	3	7
4	3	7
4	5	9
3	5	8
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	4	9
5	5	10
5	4	9
5	5	10
3	4	7
2	3	5
4	4	8

4	4	8
5	5	10
5	5	10
3	3	6
4	4	8
5	5	10
2	2	4
5	4	9
5	5	10
5	4	9

Variabel Reliability (X2)

X2.1	X2.2	Total X2
4	1	5
3	2	5
4	4	8
2	1	3
5	5	10
1	4	5
1	3	4
5	4	9
4	4	8
1	4	5
1	4	5
5	4	9

4	3	7
4	4	8
3	3	6
4	5	9
2	2	4
2	2	4
4	1	5
4	3	7
2	5	7
3	3	6
2	4	6
3	4	7
2	3	5
4	5	9
3	4	7
3	4	7
4	3	7
5	5	10
2	2	4
1	4	5
3	4	7
4	2	6
5	5	10
4	2	6
5	3	8
4	3	7
4	4	8

2	4	6
4	4	8
4	4	8
4	5	9
3	5	8
4	3	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	3	7
5	3	8
4	5	9
5	5	10
5	4	9
4	5	9
4	5	9
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	5	10

4	5	9
4	5	9
3	4	7
3	5	8
3	2	5
3	4	7
5	3	8
5	3	8
4	3	7
5	4	9
4	4	8
5	4	9
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	5	10
3	4	7
5	5	10
3	4	7
2	4	6
3	4	7
4	4	8
5	5	10
4	5	9
2	4	6

4	5	9
5	5	10
2	2	4
5	4	9
5	5	10
4	4	8

Variabel Responsiveness (X3)

X3.1	X3.2	Total X3
4	2	6
4	1	5
5	5	10
1	1	2
5	4	9
3	2	5
3	5	8
5	5	10
1	4	5
2	4	6
1	3	4
3	4	7
3	3	6
2	5	7
3	2	5
3	3	6

2	2	4
2	2	4
3	3	6
4	3	7
3	2	5
3	3	6
3	4	7
4	2	6
2	3	5
4	3	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
5	5	10
2	2	4
4	4	8
3	3	6
4	3	7
5	5	10
3	2	5
5	3	8
5	3	8
4	3	7
1	4	5
3	4	7
3	5	8

5	5	10
1	3	4
3	3	6
5	5	10
5	5	10
5	5	10
3	4	7
1	3	4
5	5	10
4	4	8
5	5	10
3	2	5
4	5	9
4	5	9
5	5	10
5	4	9
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	4	9
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	5	9
4	4	8
2	3	5
2	4	6

5	1	6
2	3	5
5	2	7
5	3	8
2	4	6
3	5	8
5	5	10
4	4	8
4	5	9
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	4	8
5	5	10
1	4	5
3	2	5
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	4	9
5	4	9
4	3	7
5	5	10
3	2	5
5	3	8

5	4	9
4	4	8

Variabel Assurance (X4)

X4.1	X4.2	Total X4
1	3	4
4	1	5
4	5	9
2	1	3
5	5	10
1	4	5
2	4	6
5	4	9
3	3	6
2	1	3
3	1	4
3	5	8
2	4	6
3	3	6
2	3	5
5	3	8
2	2	4
2	2	4
5	4	9
3	5	8

2	3	5
3	2	5
3	3	6
2	2	4
2	3	5
2	3	5
4	4	8
3	3	6
3	4	7
5	5	10
2	3	5
5	3	8
4	3	7
4	5	9
5	5	10
2	3	5
1	5	6
5	3	8
2	4	6
2	4	6
4	3	7
5	5	10
5	5	10
2	4	6
3	3	6

4	3	7
5	5	10
5	5	10
3	3	6
4	3	7
5	5	10
5	5	10
5	4	9
4	5	9
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	4	9
5	4	9
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	3	7
3	5	8
5	2	7
2	5	7
4	2	6
4	5	9
3	5	8

5	3	8
4	5	9
3	5	8
5	4	9
3	3	6
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	4	8
4	5	9
5	5	10
3	4	7
5	4	9
2	4	6
2	2	4
4	3	7
4	4	8
5	5	10
4	5	9
4	3	7
3	4	7
5	5	10
2	2	4
5	5	10
5	5	10
5	4	9

Variabel Empathy (X5)

X5.1	X5.2	Total X5
1	4	5
4	3	7
4	5	9
1	4	5
5	5	10
4	2	6
3	2	5
4	4	8
2	5	7
3	2	5
3	1	4
3	5	8
2	5	7
2	1	3
4	4	8
5	5	10
2	2	4
2	2	4
3	4	7
3	3	6
2	2	4
4	4	8
4	3	7
4	4	8
2	3	5

4	3	7
3	5	8
3	4	7
3	4	7
5	4	9
2	2	4
5	4	9
4	3	7
3	5	8
5	5	10
2	1	3
3	3	6
5	4	9
2	4	6
3	4	7
4	3	7
4	4	8
5	4	9
4	5	9
2	3	5
4	4	8
5	4	9
5	5	10
2	4	6
4	3	7

5	5	10
5	4	9
5	5	10
3	3	6
5	4	9
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	4	9
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	3	8
1	4	5
4	3	7
4	4	8
3	5	8
5	3	8
3	2	5
4	5	9
4	4	8
5	4	9

4	4	8
5	4	9
5	5	10
4	4	8
5	4	9
5	5	10
3	4	7
5	3	8
3	5	8
3	2	5
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	5	9
5	3	8
3	4	7
5	5	10
2	2	4
5	5	10
5	5	10
4	3	7

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
4	4	4	4	16
3	1	4	2	10
4	5	5	4	18
1	1	1	2	5
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
5	1	4	2	12
4	5	4	5	18
4	1	4	3	12
4	3	2	5	14
3	3	1	4	11
3	5	3	4	15
2	5	4	2	13
3	2	1	4	10
4	4	4	3	15
5	3	5	5	18
2	2	2	2	8
2	2	2	3	9
3	4	4	3	14
3	5	3	2	13
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
3	4	2	4	13
2	2	2	2	8
4	2	3	3	12

3	3	3	4	13
4	3	4	3	14
3	3	5	3	14
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
2	2	2	2	8
3	5	5	4	17
3	4	3	4	14
3	5	3	5	16
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
5	3	3	2	13
2	3	4	5	14
5	3	2	5	15
5	3	3	5	16
4	4	4	3	15
4	5	3	5	17
4	5	5	5	19
2	4	3	4	13
5	3	3	3	14
3	4	3	4	14
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
3	5	3	5	16
2	4	2	4	12

5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
4	5	5	4	18
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	3	5	4	16
2	5	2	5	14
3	5	2	2	12
2	3	4	3	12
3	5	3	5	16
4	3	4	5	16
5	3	3	5	16
4	3	2	1	10
3	4	4	5	16
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17

5	4	4	5	18
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
3	4	5	3	15
5	3	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
3	5	4	4	16
4	3	5	5	17
5	5	5	5	20
1	1	2	2	6
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
3	4	5	4	16

LAMPIRAN 3

Output Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tangibles (X1)

Correlations				
		X1.1	X1.2	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.466**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.466**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	98	98	98
Total_X1	Pearson Correlation	.822**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.627	2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Reliability*(X2)

Correlations				
		X2.1	X2.2	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.367**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.367**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	98	98	98
Total_X2	Pearson Correlation	.842**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.536	2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responsiveness (X3)

Correlations				
		X3.1	X3.2	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.427**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.427**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	98	98	98
Total_X3	Pearson Correlation	.859**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.605	2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Assurance (X4)

Correlations				
		X4.1	X4.2	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.435**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	98	98	98
X4.2	Pearson Correlation	.435**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	98	98	98
Total_X4	Pearson Correlation	.860**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.605	2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Empathy (X5)

Correlations				
		X5.1	X5.2	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.441**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	98	98	98
X5.2	Pearson Correlation	.441**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	98	98	98
Total_X5	Pearson Correlation	.859**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.611	2

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.322**	.539**	.420**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
Y.2	Pearson Correlation	.322**	1	.515**	.545**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	97	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.539**	.515**	1	.427**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.420**	.545**	.427**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	97	98	98	98	98
Total_Y	Pearson Correlation	.732**	.789**	.810**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	98	98	98	98

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

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	98	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

LAMPIRAN 4

Output Analisis Data

Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Uji Koefisien Korelasi, dan Uji Determinasi

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4 ^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	.878 ^a	.771	.758	1.697
a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.079	5	178.216	61.859	.000 ^b
	Residual	265.054	92	2.881		
	Total	1156.133	97			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.251	.807		2.789	.006
	Total_X1	.141	.133	.081	1.064	.290
	Total_X2	.175	.161	.093	1.092	.278
	Total_X3	.497	.149	.291	3.331	.001
	Total_X4	.282	.169	.165	1.672	.098
	Total_X5	.648	.154	.355	4.195	.000

a. Dependent Variable: Total_Y