

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK III 04.06.03 DKT**

Dr. SOETARTO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

MARGARETHA SAIJAN

20001679

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Margaretha Saijan
NIM : 20001679
Program Studi : Diploma Tiga Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Di RS.TK III 04.06.03 DKT DR. SOETARTO

Tugas Akhir ini telah di setujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala
Nusa Yogyakarta pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Maret 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Ir. Edi Cahyono, M.M.
NIK. 113.00115

HALAMAN PENGESAHAN

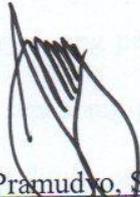
Laporan Tugas Akhir ini diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir Pendidikan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Kamis

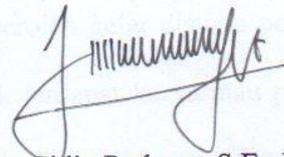
Tanggal : 22 Juni 2023

Ketua



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

Anggota



Rian Sidiq Prakoso, S.E., M.M
NIP. 119-00121

Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Margaretha Saijan

NIM : 20001679

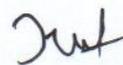
Program Studi : Diploma Tiga Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di
Intalasi Farmasi RS.TK III 04.06.03 DKT Dr. Soetarto
Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Maret 2023

Yang menyatakan



Margaretha Saijan

MOTTO

- Baiklah orang bijak mendengar dan menambah ilmu dan baiklah orang yang berpengertian memperoleh bahan pertimbangan (Amsal 1:5).
- Memperoleh hikmat sungguh jauh melebihi memperoleh emas, dan mendapat pengertian jauh lebih berharga dari pada mendapat perak (Amsal 16:16).
- Dalam setiap jerih payah ada keuntungan, tetapi kata-kata belaka mendatangkan kekurangan saja (Amsal 14:23).
- Sukses adalah jumlah dari upaya kecil, yang diulangi hari demi hari.
- Hidup ini seperti sepeda agar terlihat seimbang, kamu harus terus bergerak.
- Lebih baik gunakan waktu dan energi untuk melakukan sesuatu dari pada terus-terusan menunggu seseorang untuk menolongmu.

PERSEMBAHAN

KARYA INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK:

- Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan rahmat-Nya yang begitu luar biasa, saya masih diberikan hikmat, kesehatan, kemampuan, kesabaran dan kelancaran serta kemudahan dalam menyelesaikan perkuliahan di tanah rantauan ini dengan baik.
- Sebagai tanda hormat dan terima kasih yang tak terhingga saya persembahkan karya kecil ini untuk papa dan mama tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terbatas dan selalu mendoakan serta mendukung saya hingga sampai titik ini, semua pengorbanan ini tidak dapat saya balaskan hanyalah selembar kertas putih yang tertulis persembahan. Semoga ini adalah awal untuk membuat papa dan mama bahagia, Terima kasih orang terhebat.
- Orang terhebat saya "Papa Frans, Mama Uni, Om Iba, Tanta Dina" Terima kasih untuk dukungan dan nasehatnya.
- Dosen Pembimbing Tugas Akhir yaitu "Pak Edi Cahyono, M.M." dan juga Dosen Wali dari semester awal yaitu "Pak Sarjita S, S., M.M." yang sudah membantu saya dalam Tugas Akhir ini.
- Untuk orang luar biasa yang menjadi keluarga kecil saya di jogja yaitu" Ka Tefi, Titi ke, Ka Weni, Ka Orce, Ka Ainun, Ka Petrus, Adik Veby, Adik Since, teman Netti, Ice, Adelin, Maria, Amina.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa suatu halangan apapun.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma Tiga Manajemen (D3) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, baik berupa bantuan, dorongan semangat, motivasi maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu 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.
2. Bapak Ir. Edi Cahyono, M.M. selaku pembimbing Laporan Tugas Akhir.
3. Seluruh Staf Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan yang telah memberikan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
4. Kedua orang tua penulis dan saudara-saudara penulis tersayang yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini .
5. Semua Pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, maupun dalam kehidupan saya.

Dalam berbagai bentuk dan sisi, penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna. Oleh karena itu Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penulisan dimasa yang akan viiiating. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Amin...

Yogyakarta, 28 Maret 2023

Penulis


Margretha Saijan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel.....	36
C. LOKasi dan Waktu Pengambilan Data	38
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Definisi Operasional Variabel	41
G. Uji Instrumen	43
H. Metode Analisis Data	45
I. Uji Hitotesis.....	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Definisi Opersional Variabel	41
Tabel 4.1	Jadwal poliklinik.....	52
Tabel 4.2	Jumlah Tenaga Medik Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.....	55
Tabel 4.3	Jumlah Paramedis Keperawatan Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	56
Tabel 4.4	Jumlah Tenaga Kesehatan Lainnya Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	56
Tabel 4.5	Jumlah Tenaga Non Medis Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	57
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.7	Karakter Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.8	Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.9	Uji Validitas Bukti Langsung (X1).....	62
Tabel 4.10	Uji Validitas Keandalan (X2)	63
Tabel 4.11	Uji Validitas Daya Tanggap (X3)	64
Tabel 4.12	Uji Validitas Jaminan (X4)	64
Tabel 4.13	Uji Validitas Empati (X5).....	65
Table 4.14	Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas.....	67

Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.18	Hasil Uji T (Parsial).....	73
Tabel 4.19	Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.21	Hasil uji dominan.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	54
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Gambar 4.5 Normal P-P Plot Uji Normalitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Data Kuesioner Setelah Uji
- Lampiran 4 Hasil Uji

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TK III 04.06.03 DKT Dr. Soetarto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang diambil 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis data, dan uji hipotesis, regresi linear berganda, uji T, uji F, dan uji koefisien korelasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (uji parsial) nilai signifikan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yaitu 0,000 kurang 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y), terlihat dari uji F signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$.

Variabel daya tanggap (X3), berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien (Y), terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,350 paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu dengan apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 72 Tahun 2016, bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta tidak tersedia kotak saran, menyebabkan keluhan pasien tidak diketahui secara langsung yang seharusnya dengan tersediannya kontak saran, maka pasien dapat menyampaikan keluhannya sehingga pihak manajemen rumah sakit tidak dapat mengetahui secara pasti pelayanan apa yang dikeluhkan oleh pasien sehingga menghambat manajemen dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting di dalam rumah sakit untuk meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit. Baik dimulai dari pasien datang untuk berobat, mendaftar, diperiksa, hingga selesai pemeriksaan dan dinyatakan pulang. Karena dari situlah pasien menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut layak atau tidak. Sehingga diharapkan pasien mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, dan sabar dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien dan keluarganya, maka pasien akan merasa dirinya diperhatikan dan dengan begitu pasien berpikir bahwa rumah sakit tersebut sudah baik dalam melayani pasien dengan ikhlas, selanjutnya pasien tidak akan mudah untuk berpindah jasa lain karena pasien dan keluarganya sudah merasa nyaman, aman, dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Apabila kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Berdasarkan paparan yang dikemukakan di atas, maka diperoleh suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan strategi untuk menciptakan kepuasan pasien, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti langsung (X_1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?
2. Apakah keandalan (X_2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?
3. Apakah daya tanggap (X_3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?
4. Apakah jaminan (X_4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?

5. Apakah empati (X_5) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?
6. Apakah semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?
7. Di antara semua variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial bukti langsung (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial keandalan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial empati (X_5) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan semua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
7. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan (X) dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi atau Rumah Sakit
 - a. Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang Administrasi Obat dan Farmasi dan manajemen apotek pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari

mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2007), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal tersebut dikarenakan pihak yang dilayani adalah yang menikmati layanan berdasarkan harapan dan kepuasan mereka (Lestari, 2016).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan

yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005) kualitas jasa adalah tingkatkeunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untukmemenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutanterhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi

sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto,2000) dalam Nanang Tasunar (2006). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004).

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) (Erviana, 2013) sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi:
 - a) Fasilitas yang menarik
 - b) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
 - c) Kelengkapan peralatan
 - d) Penampilan karyawan
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi:

- a) Memberikan pelayanan sesuai janji
 - b) Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan
 - c) Memberikan pelayanan tepat waktu
 - d) Memberikan informasi kepadakonsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya, meliputi:
- a) Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
 - b) Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen
 - c) Penanganan keluhan pelanggan
 - d) Siap dan tanggap untuk menangani respon dan permintaan konsumen.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahtamahan yang dimiliki oleh para *contact personal*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi:
- a) Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan

- b) Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
 - c) Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan
- 5) Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi:
- a) Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan
 - b) Memberikan perhatian individu kepada konsumen
 - c) Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengar saran dan keluhan
- c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan terdapat prinsip – prinsip kualitas pelayanan, seperti yang di ungkapkan oleh Fandy Tjiptono (2008) sebagai berikut:

1) Kepemimpin

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan strategi kinerja kualitasnya. tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari manajemen puncak berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek- aspek perlu mendapatkan penekanan pada pendidikan tersebut. Meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat teknik implementasi strategi bisnis kualitas dan perencanaan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjalin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam orang, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemilik perusahaan.

6) Penghargaan dan Pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui agar dapat

memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayaninya.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Rini Handayani dkk, (2009) persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat di ukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik,perlengkapan, pegawai, dan lain-lain), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empaty*). Pentingnya menilai kepuasan kosumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang diminati konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan mendatang, meningkatkan mutu pelayanan,merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Kotler, 2002).

Pelayanan memainkan peranan yang sangat penting karena merupakan aktivitas pendukung dalam kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam bisnis jasa kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan.Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Menurut Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.

- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Bila menurut Hutt dan Speh dalam Nasution (2004) Kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari :

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi :
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan ke rapihan hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
 - a) *Corporate image*, yaitu yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan. Dari beberapa

pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan.

Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan/ kepastian, *Empathy* atau kepedulian.

e. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Berry, Parasuraman, Zeithaml yang dikutip oleh Kotler Keller (2007:55) merumuskan model kualitas pelayanan yang diperlukan pada industri jasa. Pada model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan ketidakberhasilan penyerahan jasa :

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar kinerja.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa.

Karyawan mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar, atau mereka kurang mungkin di hadapkan

pada standar 17 yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

4) Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan – harapan konsumen di pengaruhi pernyataan – pernyataan yang dikeluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.

5) Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

f. Faktor – faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Untuk menarik konsumen maka sebuah perusahaan baik perusahaan jasa atau produk wajib memberikan suatu kualitas jasa yang baik untuk konsumennya. Namun terkadang perusahaan belum bisa melakukan hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk. Faktor – faktor tersebut meliputi :

1) Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *Inseparability*, artinya jasa diproduksi dan di konsumsi pada saat yang bersamaan. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya :

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b) Cara berpakaian tidak sesuai.

- c) Tutar katanya tidak sopan dan kurang menyenangkan.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.
- 4) Kesenjangan komunikasi yang sering terjadi :
 - a) Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat memenuhinya.
 - b) Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama karena pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena memiliki perasaan dan emosi.
- 6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.
- 7) Visi bisnis jangka pendek.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan

pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Brown (1992), kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. Adapun menurut Wells dan Prentsky (1996), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen.

Menurut Kotler (2005), Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para

pelanggan yang kepuasannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 2002).

Kristianto (2011) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pertemuan antara kedua kepentingan ini akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen pada suatu produk. Kepercayaan konsumen merupakan hal yang ingin didapat oleh berbagai perusahaan dari para konsumennya. Kepercayaan akan sikap terhadap merek, kualitas layanan, dan masih banyak lagi kepercayaan yang lain yang menjadi motivasi dari perusahaan untuk mengembangkan produknya. Namun, kepercayaan konsumen bukan hal yang mudah untuk kita dapatkan serta menanamkan pemikiran yang positif pada kognitif konsumen bukan hal yang gampang.

Dalam memberikan pelayanan hendaknya kita niatkan untuk menolong orang lain. Karena selain akan mendapatkan pahala, kita juga bisa merasa lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini bisa juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- 2) Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Supranto, 2006).

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/perbaikan (Supranto, 2006)

b. Indikator Kepuasan

Hawkins dan Lonney (Erviana, 2013) atribut-atribut pembentukan kepuasan terdiri dari :

- 1) Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

- a) Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
 - b) Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
 - c) Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi
- 2) Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi :

- a) Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
 - b) Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.
 - c) Ketersediaan untuk merekomendasi
- 3) Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan

Produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi :

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan yang lengkap.

c. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Gerson (2012) dalam Mayantoko (2014), menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Kecepatan pelayanan, dilihat dari kecepatan memberikan tanggapan, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
- 2) Keramahan karyawan, dilihat dari perilaku sopan santun, tutur kata, penampilan yang menarik.
- 3) Pengetahuan karyawan, mampu menjelaskan dengan memuaskan, memberikan advokasi dan alternatif solusi.
- 4) Jumlah pelayanan yang tersedia, yaitu rasio-rasio tempat pelayanan dengan yang dilayani atau rasio jumlah aparat dengan yang dilayani.
- 5) Tampilan formalitas, dilihat dari ketersediaan sarana pendukung, kerapian dan kenyamanan tempat kerja.

d. Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie (1994) membagi kepuasan konsumen dalam lima elemen, berikut :

1) *Expectations* (Harapan)

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase pra- pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut.

Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase-pasca pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali produk tersebut.

2) *Performance* (Kinerja)

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

3) *Comparison* (Kesesuaian)

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

4) *Confirmation/Disconfirmation* (Penegasan)

Hasil membandingkan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika aktual kinerja lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

5) *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, yaitu ketika kinerja aktual berada di bawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.

e. Pengukuran kepuasan konsumen

Menurut Philip Kotler (1994), beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan, yaitu sebagai berikut :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (customer-centered) memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar, dan sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen, sekaligus memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

Pengukuran konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara berikut:

- a) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti “ Seberapa puas anda terhadap pelayanan PT. A pada skala : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

- b) *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- 3) *Problem analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok berikut:
 - a) Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan.
 - b) Saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-performance analysis*, yaitu responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat pentingnya setiap atribut dan meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam setiap atribut.
- 5) *Ghost shopping*, yaitu metode yang dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu, *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.
- 6) *Lost customer analysis*, yaitu perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini

bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (1997), metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Menurut Permenkes RI No 58 tahun 2014, Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

Berdasarkan KepMenKes No. 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, maka tugas pokok Farmasi Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan layanan farmasi yang optimal
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
- c. Melakukan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE)
- d. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

B. Penelitian Terlebih Dahulu

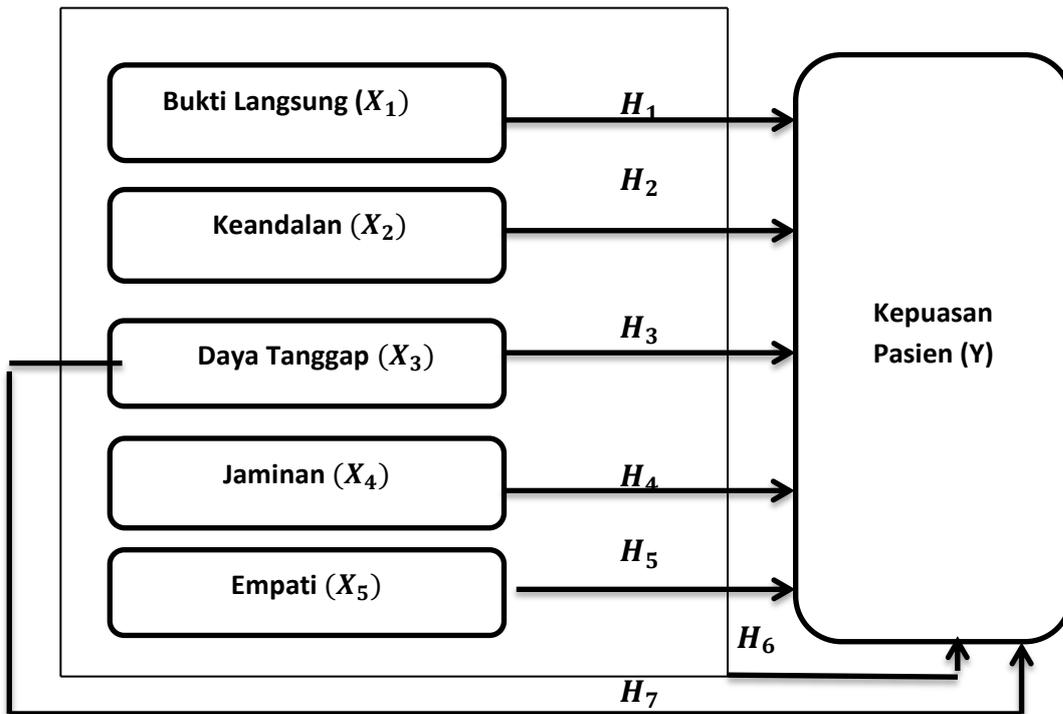
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis Nama Instansi, dan Tahun	Judul Karya Ilmiah	Hasil Penelitian
1	Suci Lestari Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Fatah 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khodijah Palembang	Variabel: Kualitas pelayanan berpengaruh positif atau searah terhadap kepuasan pelanggan
2	Okky Erviana 2013	Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD.DR.Soewan do Kendal	Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap secara signifikan
3	Masithah Pratiwi 2020	Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Selopampang Temanggung	Hasil menunjukkan kualitas pelayanan dengan dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
4	Semiaji Santoso	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Umum Bahagia kota Makasar	Hasil menunjukkan variabel bukti langsung dan keandalan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sumber : Data Sekunder diolah, 2023

C. Kerangka Berfikir

Sugiyono (2017), kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antar variabel yang akan diteliti. Instansi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta pastinya mengharapkan kualitas pelayanan yang baik agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit tersebut, dimana kualitas yang baik sangat dibutuhkan untuk menunjang kepuasan pasien. Untuk mencapai hal tersebut, tentu ada indikator penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan penjelasan di atas, agar penelitian ini lebih terkonsep dan mudah dalam pelaksanaannya serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam perumusan hipotesis, maka kerangka berpikir yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Sumber : Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan gambar 2.1 di atas dapat diambil kesimpulan penjelasan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner.

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir, maka hipotesis dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga bukti langsung (X_1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
2. Diduga keandalan (X_2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
3. Diduga daya tanggap (X_3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
4. Diduga jaminan (X_4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
5. Diduga empati (X_5) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III.
6. Diduga semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

7. Diduga daya tanggap (X_3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit TK III
04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan adalah metode kuantitatif. Pendekatan penelitian ini berasal dari kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman penulis sendiri, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran atau penolakan dalam bentuk dukungan data empiris pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antara variabel yang diamati dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis data dalam pengujian hipotesis statistik.

B. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini adalah sebagai berikut :

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang dijadikan penulis sebagai populasi adalah pasien di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta sejumlah 2600 orang dalam 1 (satu) bulan dari berbagai kunjungan di Instalasi Farmasi yang tersedia di rumah sakit tersebut.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2014).

Menurut Sugiyono (2018), teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan teknik *sampling* yaitu *Probability Sampling*.

Menurut Sugiyono (2018), *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Dimana penulis lebih menekankan pada penggunaan teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2018), *Simple Random Sampling* adalah teknik dengan cara pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu *Teknik Slovin* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2600}{1 + 2600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2600}{1 + 26}$$

$$n = \frac{2600}{27}$$

$$n = 96,29$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : nilai presisi 90% atau sig. = 0,1

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penulisan ini adalah 96 sampel/responden.

C. Lokasi dan Waktu Pengambilan Data

Adapun lokasi dan waktu pengambilan data dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini adalah sebagai berikut :

1. Lokasi pengambilan data dilaksanakan di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Juwadi No. 19 Kotabaru Yogyakarta.
2. Waktu pengambilan data Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dimulai dari tanggal 20 Februari 2023 – 18 Maret 2023.

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (Erviana, 2013), data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian dilakukan. Data primer dari penulisan ini berasal dari kuisioner yang diisi oleh responden (pasien yang menerima obat pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta) meliputi: identitas dan tanggapan responden.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (Erviana, 2013:38), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Menurut Arikunto (Arifah, 2019) Yang dimaksud dengan sumber data dalam penulisan adalah subyek dari mana data diperoleh. Oleh karenanya, penulis mengklasifikasikan sumber data menjadi 3 tingkatan yaitu :

- a. *Person*, sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban-jawaban tertulis melalui angket. Sumber data dalam penulisan ini diperoleh dari *person informan* pasien di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- b. *Place*, sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan statis (diam) dan dinamis (bergerak). Diam misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna dan lain-lain. Sedangkan bergerak misalnya aktivitas, kinerja, laju kendaraan, dan lain sebagainya. Tempat yang sesuai dengan penulisan ditunjukkan pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- c. *Paper*, sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar dan simbol-simbol lainnya. Dalam penelitian ini, *paper* didapat atas data dokumentasi dan arsip-arsip yang menunjang dalam pelaksanaan pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Dari permasalahan yang diambil, penulis melakukan teknik pengumpulandata dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Metode Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018), kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Hipotesis yang ditetapkan tersebut mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) meliputi: bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), serta kepuasan pasien (Y). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner telah ditetapkan jawabannya atas pernyataan yang ada, sehingga responden tinggal mengisi/memilih jawaban yang sudah tersedia. Skala yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala tersebut adalah :

- | | |
|------------------------------|---------------|
| a. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi skor 1 |
| b. Tidak Setuju (TS) | diberi skor 2 |
| c. Netral (N) | diberi skor 3 |
| d. Setuju (S) | diberi skor 4 |
| e. Sangat Setuju (SS) | diberi skor 5 |

2. Metode Studi Pustaka

Metode ini mengutip teori, instrumen dan berbagai temuan yang dapat mendukung penulisan suatu skripsi, tesis dan sejenisnya. Dalam penyusunan laporan ini, penulis mencari buku-buku, arsip dan sumber lain yang berhubungan dengan obyek penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) untuk melengkapi data dalam penulisan.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik (variabel) yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut (Nursalam, 2008). Adapun definisi operasional dalam penelitian ini akan diuraikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Bukti Langsung	Bukti Langsung yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal	a. Fasilitas b. Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan c. Kelengkapan peralatan d. Penampilan Karyawan	Nominal
Keandalan	Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan.	a. memberikan pelayanan sesuai janji b. tanggung jawab c. memberikan pelayanan tepat waktu d. memberikan informasi kepada	Nominal

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		Konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan direalisasikan	
Daya Tanggap	Daya Tanggap yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.	<ul style="list-style-type: none"> a. memberikan pelayanan secara cepat dan tepat b. kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen c. penanganan keluhan pelanggan d. siap dan tanggap menangani respon dan permintaan konsumen. 	Nominal
Jaminan	Jaminan yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramah tamahan yang dimiliki oleh para <i>contact personal</i>); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi).	<ul style="list-style-type: none"> a. sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan b. karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen c. kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan. 	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Empati	Empati yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.	a. kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan b. memberikan perhatian individu kepada konsumen c. karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengar saran dan keluhan.	Nominal

G. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Notoatmodjo, 2010). Untuk menguji validitas pada penelitian ini dapat dilakukan dengan mengukur tingkat korelasi antar skor butir pertanyaan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TK III 03.06.04 DKT Dr. Soetarto Yogyakarta dengan total skor variabel. Rumus korelasi yang dapat digunakan untuk mengetahui skor masing-masing butir pertanyaan valid atau tidaknya,

maka ditetapkan kriteria statistiknya sebagai berikut :

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif (+) maka variabel tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.
- c. Apabila r hitung $>$ r tabel tapi bertanda negatif (-) maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2010). Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode alpha yang merupakan metode untuk mencari reliabilitas internal yakni menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Uji Reliabilitas bias dilakukan dengan cara menggunakan bantuan program *Microsoft Excel* yang akan memberikan fasilitas untuk melakukan pengukuran reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 (Imam Ghozali, 2012).

3. Uji Normalitas

Setelah data yang dihasilkan valid dan reliabel, maka selanjutnya uji normalitas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Widodo, 2012).

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan untuk penentuan kenormalan. Pengujian dalam SPSS, data dapat diukur dengan melihat angka (*Asym Significance*) yaitu jika nilai Sig $>0,1$, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Apabila nilai Sig menunjukkan $< 0,1$, dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

H. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan merupakan karakteristik responden, yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

2. Uji Regresi Berganda

Menurut Boediono dan Koster (Sudaryono, 2014), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti jika bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 variabel.

Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel- variabel bebas $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$, sehingga rumus umum dari regresi berganda adalah :

Untuk regresi dua prediktor :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + k X_n$$

Dimana :

Y = Variabel dependent

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi variabel independent

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = variabel independent

(Sugiyono, 2017).

I. Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Menurut Pardede dan Manurung (2014), menyatakan bahwa nilai T_{hitung} digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel dependen terhadap variabel independen. Maka uji dilakukan dengan

membandingkan signifikansi nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya berpengaruh secara parsial.

2. Uji F (Simultan)

Menurut Pardede dan Manurung (2014), uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terkait. Maka uji dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya berpengaruh secara bersama.

3. Uji Determinasi (r^2)

Koefisien Determinasi (r^2) digunakan untuk menguji besarnya presentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai (r^2) adalah antara nol dan satu. Nilai R square atau adjusted R square yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam penjelasan variasi variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen Ghozalli (2005).

4. Uji Variabel Dominan

Uji ini akan dilihat dari nilai koefisien regresi. Variabel yang mempunyai koefisien regresi paling besar adalah variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Rumah sakit Dkt Dr. Soetarto/Tk. III Yogyakarta adalah salah satu Rumah Sakit milik TNI AD Kota Yogyakarta yang berwujud RSU, dinaungi oleh TNI AD dan termuat ke dalam Rumah Sakit Kelas D. Rumah Sakit ini telah teregistrasi sedari 11/12/2013 dengan Nomor Surat izin 503/5055 dan Tanggal Surat izin 23/07/2013 dari dinas kesehatan kota Yogyakarta dengan Sifat tetap, dan berlaku sampai 5 tahun. Setelah menjalani Proses Akreditasi, Rumah Sakit Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya ditetapkan dengan status Lulus.

Secara umum, bangunan Rumah Sakit Dkt Dr Soetarto masih mempertahankan bentuk asli bangunan dengan gaya arsitektur Indis. Tingkat keaslian bangunan ditandai dengan penggunaan jendela berukuran besar, banyaknya ventilasi udara pada bangunan, dan penggunaan batu alam pada permukaan dinding dari dasar kaki bangunan sampai batas ambang bawah jendela (rubble wall).

Setelah diproklamasikan kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 di Jakarta, maka hampir di seluruh pelosok tanah air terjadi pergolakan bersenjata untuk mempertahankan dan

menegakkan negara RI. Peristiwa-peristiwa kontak senjata tersebut mengakibatkan berjatuhnya korban di wilayah DIY. Pada saat bersamaan lahirlah badan-badan perjuangan antara lain BKR yang nantinya berubah menjadi TKR dan badan-badan perjuangan lainnya.

Untuk mengurus badan perjuangan dari BKR/TKR dibentuk Markas Besar Tentara (MBT) berlokasi di Jl. Jendral Sudirman (Eks Ma Korem 072/Pamungkas), sementara para anggota BKR/TKR baik yang turut campur tangan di semua daerah pertempuran dan yang sedang dalam daerah pertahanan kesehatannya diurus oleh bagian kesehatan tentara baik yang berada di Brigade, Resimen, Bataliyon maupun unit-unit kesatuan tentara lainnya. Kesatuan-kesatuan kesehatan resimen di Bataliyon dipimpin 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 23 dan sebagian lainnya di klinik perjuangan.

Sekitar tahun 1951 TPT yang semula berlokasi di depan RS Bethesda dan Markas Kesehatan Brigade yang berlokasi di Jl. Widodo Kotabaru di pindahkan ke Jl. Juandi No.19 kota baru, bekas Militer Hospital Belanda yang dibangun tahun 1931 yang sebelumnya ditempati di Bataliyon 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). Adapun kepala Dkt

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

2. Fungsi, Visi, Misi dan Motto Rumkit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto

a. Tujuan

”Memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota prajurit TNI, PNS beserta keluarga, Masyarakat Umum”

b. Visi

”Menjadi Rumah Sakit andalan bagi Prajurit TNI, PNS serta masyarakat umum untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal”

c. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang prima, terjangkau dan terpercaya dengan tetap mengedepankan prinsip keselamatan pasien.
- 2) Menyelenggarakan kemitraan lintas sector secara profesional dalam mencapai kesehatan promotif dan preventif yang optimal.
- 3) Meningkatkan profesionalisme SDM Kesehatan yang berdaya saing dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian.
- 4) Menyelenggarakan tata kelola Rumah Sakit yang akuntabel, terintegrasi dan efisien.

d. Motto

DKT CINTA: “Datang kita tangani Cepat Inovatif Nyaman Terjangkau Amanah”

3. Pelayanan dan fasilitas yang tersedia

- a. Rawat jalan terdiri dari : IGD 24 jam, hemodialisa dan pelayanan poliklinik.
- b. Kamar tindakan terdiri dari : kamar operasi, kamar bersalin, kamargynaecologi dan kamar Hemodialisa.
- c. Penunjang Diagnosik
 - Laboratorium Klinik : Darah Lengkap, Urine lengkap, Kimia darah
 - Radiologi : Rontgen, USG, EKG
- d. Penunjang perawatan terdiri dari : dapur menggunakan kompor gas, laundry menggunakan mesin cuci, kamar jenazah ada 2 kamar, ambulance ada 3 unit dan instalasi farmasi.
- e. Rawat inap : Ruang Ksatria/VIP, Ruang ICU, Ruang Nusa Indah Kelas I, Ruang Husada Kelas II dan III , Ruang Kirana Kelas II dan III, Ruang Kartika/Anak Kelas II dan III, Ruang Perwira/Keb Kelas II dan III.
- f. Fasilitas umum : Masjid Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, tempat parkir, kantin, Pengelolaan Limbah (IPAL).

4. Jadwal poloklinik

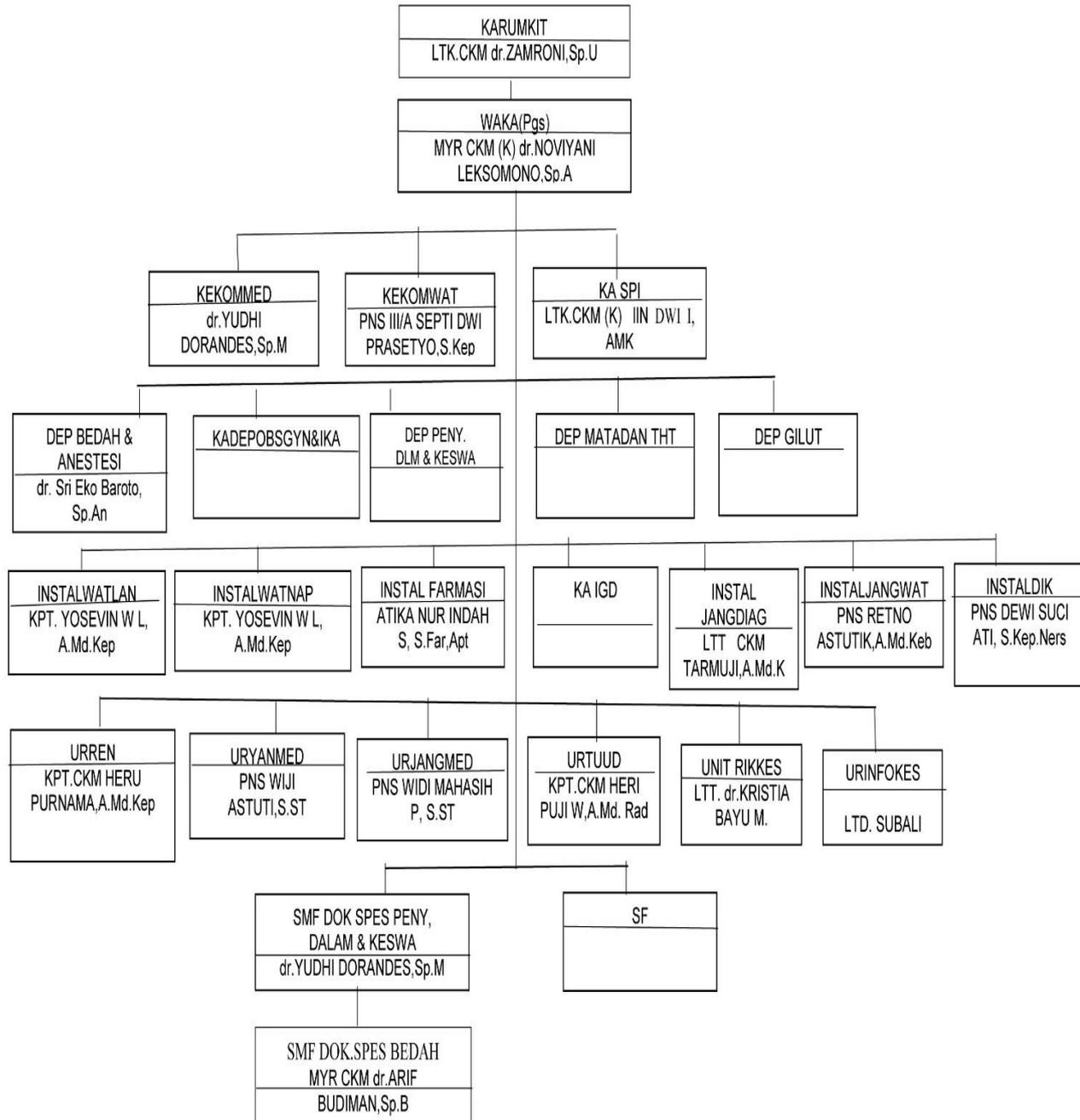
Tabel 4.1
Jadwal Poliklinik

NO	POLI PELAYANAN	HARI	JAM BUKA PELAYANAN	NAMA DOKTER
1	Poli Urologi	Senin s.d Jumat	09.00-13.00	dr.Zamroni,Sp.U
2	Poliklinik Bedah (Bedah Umum)	Senin-Rabu Kamis-Sabtu Senin- Rabu	16.00-18.00 08.00-12.00 08.00-10.00	dr.Dhyas Munandar,Sp.B dr.Arif Budiman,Sp.B dr.Dadiya, Sp.B
3	Poliklinik Obsgyn	Senin, Kamis Selasa, Rabu Jum'at	08.00-12.00 08.00-10.00 08.00- 09.00	dr.Bayu Rizky,Sp.OG dr.Bayu Rizky, Sp.OG dr.Anton Tri P,Sp.OG
4	Poliklinik Penyakit Dalam	Senin, Kamis Jumat Senin, Jumat Selasa Rabu Sabtu Rabu Selasa,Rabu , Kamis	12.00-14.00 11.00-14.00 08.00-11.00 11.00-13.00 11.00-15.00 09.00-12.00 15.00-17.00 08.00-10.00	dr.Eko Aribowo, Sp.PD dr.Eko Aribowo, Sp.PD dr.Hergani, Sp.PD dr.Hergani, Sp.PD dr.Hergani, Sp.PD dr.Hergani, Sp.PD dr.Ardinia D, Sp.PD dr.Pudya L,M.Sc, Sp.PD
5	Poliklinik Anak	Senin s/d Sabtu	07.00-12.00	dr. Noviyani L, Sp.A
6	Poliklinik Syaraf	Senin,Selasa, Senin Jum'at Rabu,Kamis, Sabtu	08.00-selesai 01.00-selesai 14.00-selesai 12.00-selesai	d.r Rahajeng L,Sp.M d.r Agus S,Sp.M d.r Rahajeng L,Sp.M dr. Endang P,Sp.M
7	Poliklinik Mata	Senin, Selasa,Rabu, Jumat Senin, Jumat Rabu,Kamis, Sabtu	09.30-11.30 13.00-16.00 14.00-16.00	dr.Rahajeng L,Sp.M dr. Yudhi D,Sp.M dr.Endang P,Sp.M
8	Poliklinik Gilut	Senin s/d Jum'at Senin Rabu Kamis Senin,Selasa, Kamis Senin,Kamis	09.00-14.00 13.00-15.00 14.00-16.00 09.00-12.00 11.00-14.00 07.30-09.00	drg.Dewi D, Sp.KG drg.Elizabeth, Sp.Perio drg.Elizabeth, Sp.Perio drg.Elizabeth, Sp.Perio drg.Rindu Sukahati,Sp.KG drg.Fibriana S,Sp.Ort

NO	POLI PELAYANAN	HARI	JAM BUKA PELAYANAN	NAMA DOKTER
9	THT	Senin,Kamis Senin,Selasa, Jumat Rabu, Kamis,Sabtu	09.00-selesai 09.00-selesai 09.00-12.00	dr.Arief Rahman,Sp.THT- KL dr.Khairan Irmansyah, Sp.THT-KL,M.Kes dr.Dwi Utari P,Sp.THT- KL
10	Rehab Medik	Senin s.d Jumat	08.00-10.00	dr. Zuwidatulhusna, Sp.KFR
11	Poli Jiwa	Selasa, Rabu, Jum'at Senin, Kamis Selasa, Jumat Sabtu	09.00-12.00 08.00-12.00 14.00-17.00 09.00-12.00	dr.Dyah Murni Hastuti,Sp.KJ dr.Ni.Luh P,Sp.KJ dr.Ni Luh P,Sp.KJ dr.Ni Luh P,Sp.KJ
12	Ortopedi	Senin Rabu,Jumat Selasa,Kamis	14.00-15.00 13.00-15.00 09.00-11.00	dr.Dananjaya, Sp.OT dr.Dananjaya, Sp.OT dr.Dwi Indra, Sp.OT
13	Radiologi	Setiap hari	24 jam	dr. Dita K,Sp.Rad,M.Sc dr.Niti Savitri,Sp.Rad dr.Dony S,Sp.Rad
14	Kulit Kelamin	Senin,Rabu, Jumat	16.00-17.00	dr.Halim P, Sp.DV
15	Poli Jantung	Senin,selasa, kamis,sabtu	16.30-18.00 15.00-18.00	dr.furqon S A.P, Sp.JP dr.furqon S A.P, Sp.JP
16	Poli Paru	Senin,Rabu, Kamis	09.00-12.30 09.00-11.30	dr.Aisyah Nur Syifa,Sp.P dr.Aisyah Nur Syifa,Sp.P

Sumber : Profil Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

5. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

6. Sumber Daya Manusia (Personalia)

a. Tenaga Medik

Tabel 4.2
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	1	3	7	-	11
2	Konversi Gigi	-	1	1	-	2
3	Perio Gigi	-	-	1	-	1
4	Bedah	1	-	2	-	3
5	Obsgyn	-	-	2	-	2
6	Penyakit dalam	-	-	4	-	4
7	Anak	1	-	-	-	1
8	Syaraf	-	1	1	-	2
9	Patologi klinik	-	-	1	-	1
10	Mata	1	-	3	-	4
11	Radiologi	-	1	2	-	3
12	Anaesthesi	-	-	4	-	4
13	HD	-	-	1	-	1
14	Jiwa	-	1	-	1	2
15	THT	1	-	1	1	3
16	Ortopedi	-	-	2	-	2
17	Derrmapotologi Venereologi	-	-	-	1	1
18	Urologi	1	-	-	-	1
19	Rehab Medik	-	-	1	-	1
20	Paru	-	-	1	-	1
	Jumlah	6	7	34	3	50

b. Tenaga Paramedis Keperawatan

Tabel 4.3
Jumlah Paramedis Keperawatan Rumah Sakit Tk III 04.06.03
Dr. Soetarto Yogyakarta

NO	JENIS PENDIDIKAN	MIL	P N S	PHL	JUMLAH	KET
1	S.1 KEP+ S.KEP Ners	-	8	13	21	
2	A K P E R	13	16	58	87	
3	S P K	-	1	-	1	
4	D IV + D III Bidan	1	5	12	18	
5	D III Gigi	1	2	1	4	
7	Assisten Perawat	-	1	1	2	
	JUMLAH	15	33	85	133	

c. Tenaga Kesehatan Lainnya

Tabel 4.4
Jumlah Tenaga Kesehatan Lainnya Rumah Sakit Tk III 04.06.03
Dr. Soetarto Yogyakarta

NO	JENIS PENDIDIKAN	MIL	P N S TNI	PHL	JUMLAH	KET
1	Sarj. Psikologi	-	1	-	1	BP ke Puskeda
2	Apoteker/S1 Farmasi	-	-	4	4	
3	SKM		1	1	2	
4	DIV+DIID Radiologi	2	2	4	8	
5	D III Anastesi	-	-	1	1	
6	DIV+DIID Fisioterapi	-	1	2	3	
7	D III Analis	1	1	7	9	
8	D III Farmasi	3	-	4	7	
9	DIV / D III Gizi	-	-	2	2	
10.	DIV / D III RM	-	-	6	6	
11.	D III Kesling	1	1	-	2	

NO	JENIS PENDIDIKAN	MIL	P N S TNI	PHL	JUMLAH	KET
12.	ATEM	-	-	1	1	
13	DIII Terapi Wicara	-	-	1	1	
	JUMLAH	7	7	33	49	

d. Tenaga Non Medis

Tabel 4.5
Jumlah Tenaga Non Medis Rumah Sakit Tk III 04.06.03
Dr. Soetarto Yogyakarta

NO	JENIS PENDIDIKAN	MIL	P N S TNI	PHL	JUMLAH
1	S. 1	-	2	1	3
2	D I Manajemen Farmasi	-	-	2	2
3	SMA	2	7	13	23
4	SMEA	-	3	1	5
5	SMK	-	1	10	9
6	SMKK	-	-	2	1
7	STM	-	1	-	1
8	SPG	-	1	-	1
9	SLTP	-	1	1	2
	JUMLAH	2	16	30	47

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

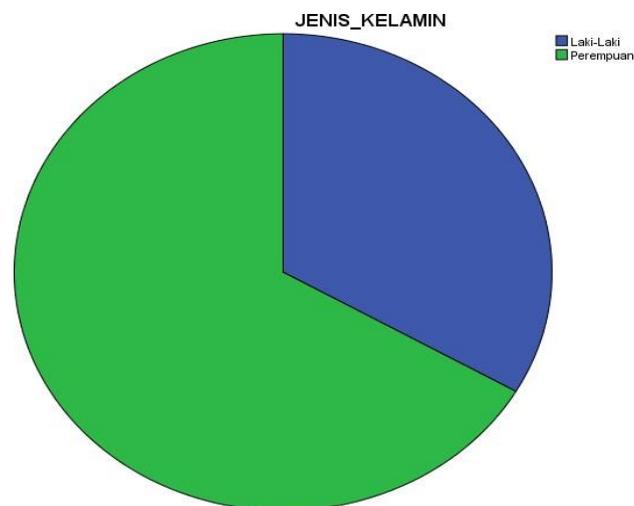
a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terbagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	32	33,3	33,3	33,3
Valid Perempuan	64	66,7	66,7	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah, 2023



Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Dari tabel 4.6 dan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden berdasarkan jenis kelamin, maka dapat dijelaskan bahwa 33,3% atau 32 responden berjenis kelamin laki-laki dan 66,7% atau 64 responden berjenis kelamin perempuan. Dalam hal ini berarti responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibanding responden dengan jenis kelamin laki-laki.

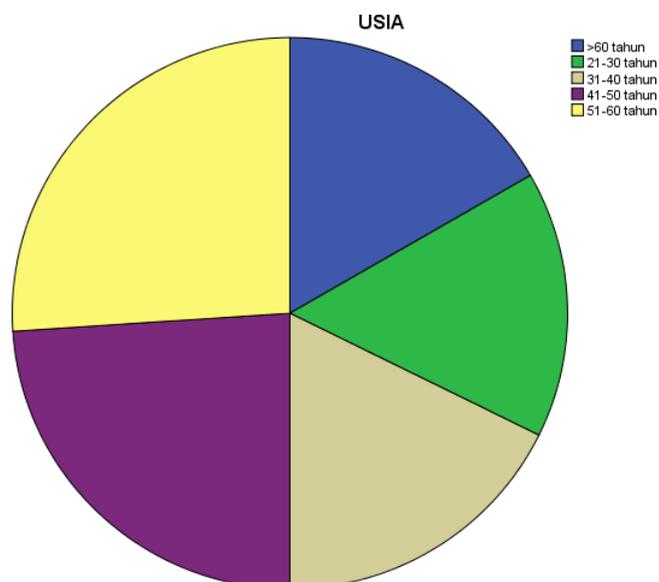
b. Usia

Berdasarkan usia, responden dibagi menjadi 5 kelompok, yaitu 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun, dan >60 tahun. Karakteristik responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7
Karakter Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>60 tahun	16	16,7	16,7	16,7
21-30 tahun	15	15,6	15,6	32,3
Valid 31-40 tahun	17	17,7	17,7	50,0
41-50 tahun	23	24,0	24,0	74,0
51-60 tahun	25	26,0	26,0	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah, 2023



Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Dari tabel 4.3 dan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden berdasarkan usia, maka dapat dijelaskan bahwa 16,7% atau 16 responden berusia >60 tahun, 15,6% atau 15 responden berusia 21-30 tahun, 17,7% atau 17 responden berusia 31-40 tahun, 24,0% atau 23 responden berusia 41-50 tahun dan 26,0% atau 25 responden berusia 51-60 tahun. Dalam hal ini berarti responden yang berusia 51- 60 tahun lebih dominan dibanding dengan tingkatan usia yang lainnya.

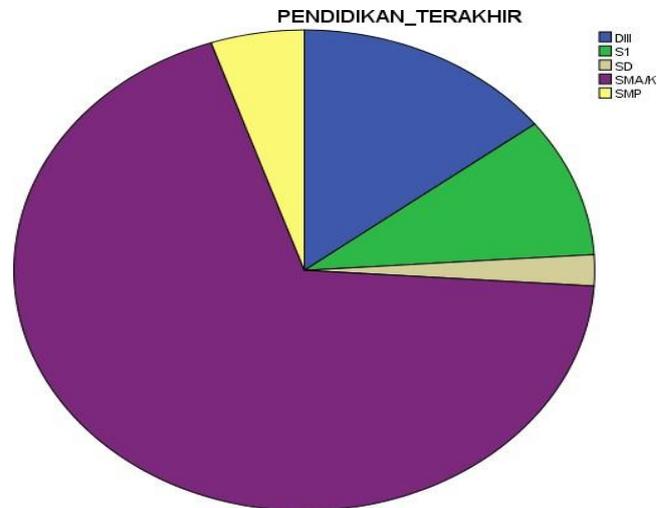
c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden dibagi menjadi 5 kelompok, yaitu Strata 1 (S1), Diploma III (DIII), SMA/K, SMP dan SD. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8
Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DIII	14	14,6	14,6	14,6
S1	9	9,4	9,4	24,0
SD	2	2,1	2,1	26,0
SMA/K	66	68,8	68,8	94,8
SMP	5	5,2	5,2	100,0
Total	96	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah, 2023



Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
 Sumber : Data Primer diolah, 2023

Dari tabel 4.4 dan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden berdasarkan pendidikan terakhir, maka dapat dijelaskan bahwa 14,6% atau 14 responden dengan pendidikan terakhir Diploma (DIII), 9,4% atau 9 responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1), 2,1% atau 2 responden dengan pendidikan terakhir SD, 68,8% atau 66 responden dengan pendidikan terakhir SMA/K, dan 5,2% atau 5 responden dengan pendidikan terakhir SMP. Dalam hal ini berarti responden dengan pendidikan terakhir SMA/K lebih dominan dibanding dengan tingkatan pendidikan yang lainnya.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Berdasarkan survei, kuesioner yang diberikan kepada 96 responden yang diacak secara random untuk menguji valid atau tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner yaitu variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan pasien.

1) Hasil uji validitas variabel bukti langsung (X_1)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Uji Validitas Bukti Langsung (X_1)

Item Pertanyaan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	823**	0,000	Valid
2	917**	0,000	Valid
3	777**	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

2) Hasil uji validitas variabel Keandalan (X2)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Uji Validitas Keandalan (X2)

Item pernyataan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	779**	0,000	Valid
2	781**	0,000	Valid
3	577**	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

3) Hasil uji validitas variabel Keandalan (X2)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Uji Validitas Daya Tanggap (X3)

Item pernyataan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	742**	0,000	Valid
2	842**	0,000	Valid
3	814**	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

4) Hasil uji validitas variabel Jaminan (X4)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Uji Validitas Jaminan (X4)

Item pernyataan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	833**	0,000	Valid
2	757**	0,000	Valid
3	802**	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

5) Hasil uji validitas variabel Empati (X5)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Uji Validitas Empati (X5)

Item pernyataan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	838**	0,000	Valid
2	806**	0,000	Valid
3	795**	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

6) Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah pernyataan dalam kuesioner penelitian variabel bukti langsung terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil dari uji validitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14

Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Item pernyataan	Korelasi	Signifikan	Keterangan
1	793**	0,000	Valid
2	856**	0,000	Valid
3	862**	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian karena berdasarkan hasil uji menggunakan *software* komputer SPSS versi 22 menghasilkan nilai signifikan 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan survei, kuesioner yang diberikan kepada 96 responden yang diacak secara random untuk menguji Reliabel atau tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner yaitu variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan	Keterangan
Bukti Langsung (X1)	0,787	>0,6	Reliabel
Keandalan (X2)	0,511	<0,6	Tidak Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,715	>0,6	Reliabel
Jaminan (X4)	0,715	>0,6	Reliabel
Empati (X5)	0,736	>0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,787	>0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung (X₁), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan reliabel, karena nilai cronbach alpha menunjukan nilai yang lebih besar dari 0,6 atau 60%. sedangkan keandalan (X₂), dinyatakan tidak reliabel karena nilai cronbach alpha <0,6.

c. Uji Normalitas

Tabel 4.16
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	,62945385
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,082
	Negative	-,111
Kolmogorov-Smirnov Z		1,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,190

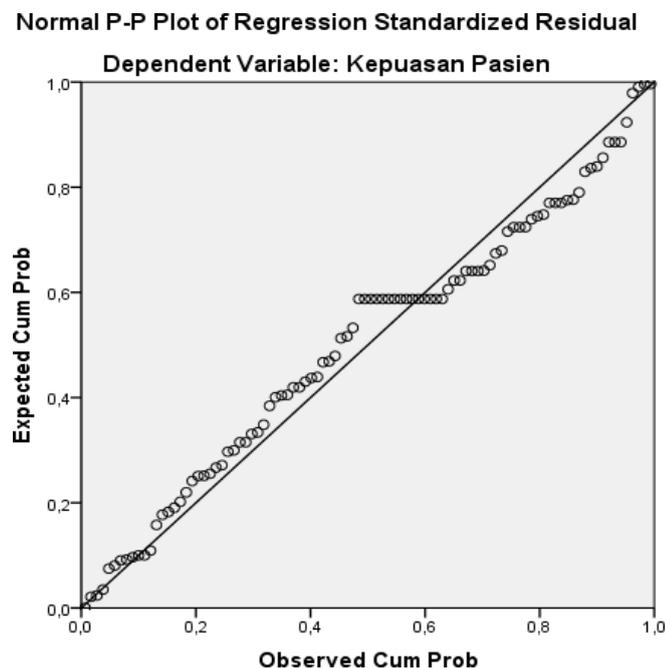
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 10% (0,1) dan jika nilai Signifikansinya $> 0,1$ maka dinyatakan terdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya lebih dari 0,1 yaitu 0,190 ($0,190 > 0,1$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal.

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai grafik normal P-P, apabila varian plot menyebar dan mendekati garis lurus, maka data dari variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian dapat dikatakan memiliki kecenderungan berdistribusi secara normal.



Gambar 4.5
Normal P-P Plot Uji Normalitas
Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada gambar di atas tersebut menjelaskan bahwa grafik histogram data real atau nyata membentuk garis kurva normal dan pada grafik normal probability plot garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal grafik yang artinya suatu data menunjukkan berdistribusi normal.

3. Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji seberapa besar hubungan variabel-variabel independen yang meliputi bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan pasien.

Table 4.17
Hasil uji regresi linear berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
Keandalan ¹	,743	,083	,268	8,914	,000
Daya taggap	,803	,088	,350	9,116	,000
Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis pengaruh pada tabel 4.17 penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner.

Berdasarkan tabel 4.10 didapat persamaan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = variabel dependen

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ = variabel independena

a = nilai konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien masing-masing variabel

$$Y = 1,198 + 0,287 X_1 + 0,743 X_2 + 0,803 X_3 + 0,546 X_4 + 0,509 X_5$$

Persamaan dapat dijelaskan :

- 1) Konstanta sebesar 1,198 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebesar 1,198 sebelum dipengaruhi oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
- 2) Koefisien regresi sebesar $X_1 = 0,287$ menunjukkan bahwa variabel bukti langsung memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,287 satuan dengan asumsi variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
- 3) Koefisien regresi sebesar $X_2 = 0,743$ menunjukkan bahwa variabel keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,743 satuan dengan asumsi variabel bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
- 4) Koefisien regresi sebesar $X_3 = 0,803$ menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,803 satuan dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.

- 5) Koefisien regresi sebesar $X_4 = 0,546$ menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,546 satuan dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati tetap atau *ceteris paribus*.
- 6) Koefisien regresi sebesar $X_4 = 0,546$ menunjukkan bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan bila ditingkatkan satu satuan maka akan meningkat kepuasan pasien sebesar 0,546 satuan dengan asumsi variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan tetap atau *ceteris paribus*.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dapat diterima dengan hasil uji T dan Uji F.

a. Uji T (Parsial)

Uji T yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan variabel terhadap variabel terkait secara parsial.

Cara melihat t tabel sebagai berikut : $T_{\text{tabel}} = (\alpha/2 : n - k - 1$
atau df residual)

$$= (0,1/2 : 96 - 6 - 1)$$

$$= (0,05 : 89)$$

(Pardede dan Manurung , 2014:29)

Maka T_{tabel} yang didapatkan sebesar 1,662

Tabel 4.18
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
Keandalan ₁	,743	,083	,268	8,914	,000
Daya tanggap	,803	,088	,350	9,116	,000
Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Bersarkan tabel 4.11 dapat diketahui uji t sebagai berikut :

- 1) Pada variabel bukti langsung $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ ($3,598 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis pertama (H_1), dapat diterima.
- 2) Pada variabel keandalan $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ ($8,914 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis kedua (H_2), dapat diterima.

- 3) Pada variabel daya tanggap $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,116 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis ketiga (H_3), dapat diterima.
- 4) Pada variabel jaminan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,481 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis keempat (H_4), dapat diterima.
- 5) Pada variabel empati $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,930 > 1,662$) dapat dinyatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, sehingga dapat dinyatakan hipotesis kelima (H_5), dapat diterima.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terkait.

Cara melihat tabel F dengan menggunakan rumus sebagai berikut : $df_1 = k-1$

$$df_2 = n-k$$

Dimana :

k = banyaknya variabel (bebas dan terikat)

1 = pembilang

n = banyaknya sampel

(Pardede dan Manurung, 2014:28)

Maka dapat diselesaikan dengan cara :

$$\begin{aligned} Df1 &= k-1 \\ &= 6-1 = 5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Df2 &= n-k \\ &= 96-6 = 90 \end{aligned}$$

Hasil dari tabel f sebesar 1.91

Tabel 4.19
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1509,599	5	301,920	721,910	,000 ^b
Residual	37,640	90	,418		
Total	1547,240	95			
Total	1547,240	95			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti langsung, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui nilai $F_{hitung} >$

$F_{tabel} = 721,910$ sedangkan $F_{tabel} = 1.91$, sehingga dapat diterima jika

$F_{hitung} (721,910) > F_{tabel} (1.91)$ dan nilai signifikan $(0,000) < 0,1$. Hal

ini berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan demikian hipotesis keenam (H_6) diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,988 ^a	,976	,974	,64670

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti langsung, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui variabel-variabel kualitas pelayanan bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan pada variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 97.6%. Sedangkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 2,4%.

d. Uji variabel dominan

Uji variabel dominan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang paling dominan terhadap variabel terkait. Uji variabel dominan dilakukan dengan melihat nilai koefisien regresi (Beta

Standardized). Variabel yang memiliki nilai Beta Standardized yang paling besar adalah variabel yang paling dominan berpengaruh.

Tabel 4.21
Hasil uji dominan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
1 Daya tanggap	,803	,088	,350	9,116	,000
Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa variabel daya tanggap memiliki nilai Beta Standardized paling besar yaitu 0,350. Dengan demikian daya tanggap adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis ketujuh (H_7) diterima.

C. Pembahasan

Karakteristik dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, yang paling banyak pada kategori perempuan, dilihat dari usia, yang paling banyak pada kategori 51-60 tahun, dilihat dari pendidikan, yang paling banyak pada kategori SMA/K.

Berdasarkan hasil uji validitas bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan pasien (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ maka item-item pernyataan dari kelima variabel tersebut dapat dikatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diperoleh nilai bukti langsung (X1) sebesar 0,787, keandalan (X2) 0,511, daya tanggap (X3)0,715, jaminan (X4)0,715, empati (X5)0,736, sedangkan kepuasan pasien (Y) 0,787, dimana nilai tersebut $> 0,6$ maka dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan uji t variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memiliki nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikan $< 0,05$ maka H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , H_5 diterima artinya kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa H_6 diterima. Sehingga kelima variabel tersebut secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DKT Dr. Soetarto. Hal ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu menurut Masithah Pratiwi (2020), Semiaji Santoso

(2018), menyatakan bahwa bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R square), bahwa nilai R square sebesar 0,976 hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat 97,6% sisanya 3,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara parsial variabel bukti langsung (X_1) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, yang tunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,598 > 1,662$)
2. Ada pengaruh secara parsial variabel keandalan (X_2) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, yang tunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8,914 > 1,662$).
3. Ada pengaruh secara parsial variabel daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, yang tunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,116 > 1,662$)
4. Ada pengaruh secara parsial variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, yang tunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($9,481 > 1,662$)

5. Ada pengaruh secara parsial variabel empati (X_5) terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, di tunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,930 > 1,662$)
6. Variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) berpengaruh secara simultan atau menyeluruh terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, yang ditunjukkan dengan Nilai F_{hitung} ($721,910$) $> F_{tabel}$ ($1,91$)
7. Variabel daya tanggap (X_3) adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai beta 0,350 yang nilainya paling menjauhi nol.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan penulis berkaitan kesimpulan dari hasil pembahasan, sebagai berikut :

1. Rumah Sakit TK III 04.06.03 DKT Dr. Soetarto Yogyakarta diharapkan untuk tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh para penerima pelayanan.
2. Diharapkan pasien agar mematuhi setiap prosedur yang telah ditentukan untuk tercapainya keselarasan antara tenaga medis dan pihak pasien dalam interaksinya.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit TK III 04.06.03 DKT Dr. Soetarto Yogyakarta dimana hanya mencakup kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi . Sehingga disarankan pada penelitian selanjutnya untuk dapat melibatkan atau menambahkan variabel-variabel lainnya yang belum dicantumkan dalam penelitian ini yang dimana variabel-variabel tersebut dapat memperbaharui kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, Umi, 2019, *Pengaruh Faktor-faktor Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman*, Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta.
- Erviana, Okky, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*, Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT.Indeks, Jakarta.
- Kristanto, A., Saputra, D. A. (2011). *Perancangan Meja Dan Kursi Kerja Yang Ergonomis Pada Stasiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*.
- Lestari, Titik. 2016. *Asuhan Keperawatan Anak*. Yogyakarta. Nuha Medika
- Lestari, Suci, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Pardede dan Manurung, 2014, *Analisis Jalur*, Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasi*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasi Di Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang *Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*.
- Rambat Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

- RS DKT, 2018, Profil Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta 2020, RS DKT, Yogyakarta.*
- Siregar, Sofian, 2014, Statistik Parametrik untuk penelitian Kuantitatif, Jakarta:PT. Bumi Angkasa.*
- Sudaryono, 2014, Teori dan Aplikasi dalam Statistik, Yogyakarta: Andi Offset.*
Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- , 2018, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.*
- Sujarweni, Wiratna, 2015, SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.*
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Wells, William. D dan David Prentsky. 1996. Consumer Behavior. New York : John Wiley and Sons, Inc*
- Wibowo, Agung Edy, 2012, Aplikasi SPSS dalam Penelitian, Cetakan Ke-1, GAVA Medika :Yogyakarta.*
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.*

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK III 04.06.O3**

DKT DR. SOETARTO

Kepada Yth.

Bapak/ibu

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Margaretha Saijan

Nim : 20001679

Saya adalah mahasiswi jurusan Manajemen Administrasi Obat & Farmasi di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK III 04.06.O3 DKT DR. SOETARTO YOGYAKARTA”.

Saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya mengganggu ketenangan/kegiatan bapak/ibu. Saya menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah bapak/ibu berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian tugas akhir saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

I. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nomor Responden : () **harap dikosongkan, akan diisi penulis**
- b. Jenis kelamin : laki – laki Perempuan
- c. Pendidikan terakhir : Strata 1 (S1) Diploma III (DIII)
- SMA/K SMP
- SD
- d. Usia : <21-30 tahun 31 – 40 tahun
- 41-50 tahun 51-60 tahun
- >60 tahun

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas anda pada kolom yang telah disediakan
2. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda check pada kolom jawaban yang telah di sediakan
4. Kuesioner ini bersifat tertutup dan dijamin kerahasiannya
5. Teliti kembali jawaban anda sebelum kuesioner di kumpulkan, mungkin ada nomor yang belum dijawab.

Keterangan :

- a. STS : Sangat Tidak Setuju
- b. TS : Tidak Setuju
- c. N : Netral
- d. S : Setuju
- e. SS : Sangat Setuju

B. KUESIONER

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

C	Variabel Daya tanggap/Responsiveness (X₃)	SS	S	N	TS	STS
1	Tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan Pasien					
2	Petugas farmasi menjelaskan kapan obat Diberikan					
3	Pelayanan obat sudah dapat dilakukan dengan Cepat					

D	Variabel Jaminan/Assurance (X₄)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas farmasi bersikap sopan dan santun dalam melayani pasien					
2	Keyakinan terhadap kebenaran obat					
3	Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang baik mengenai kefarmasian sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien.					

E	Variabel Empati/Empathy (X₅)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas farmasi selalu bersikap ramah dalam melayani pasien					
2	Petugas farmasi tidak membiarkan menunggu lama					
3	Petugas farmasi memahami keinginan hati pasien					

KUESIONER KEPUASAN PASIEN

No	PERNYATAAN	KENYATAAN				
		SS	S	N	TS	STS
A	KESESUAIAN HARAPAN					
1	Saya puas dengan kecepatan waktu pelayanan Obat					
2	Saya puas dengan kenyamanan ruang tunggu					
3	Saya puas terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap pasien					

B	KEMUDAHAN DALAM MEMPEROLEH	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi Rumah Sakit Tk III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakartastrategis					
2	Pelayanan petugas yang diberikan cukup baik dan Lengkap					
3	Informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik					

C.	KETERSEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASIKAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan merekomendasikan IFRS ini kepada orang lain karena pelayanan yang memuaskan					
2	Saya merekomendasikan IFRS kepada teman dan saudara karena memiliki peralatan yang lengkap					
3	Saya merekomendasikan IFRS kepada masyarakat sekitar karena fasilitas yang memadai					

LAMPIRAN 2
KARAKTERISTIK RESPONDEN

NO	Jenis Kelamin	Usia		Pendidikan Terakhir
1	Laki-Laki	74 tahun	>60 tahun	SMA/K
2	Perempuan	49 tahun	41-50 tahun	SMA/K
3	Perempuan	33 tahun	31-40 tahun	S1
4	Perempuan	24 tahun	21-30 tahun	SMA/K
5	Perempuan	44 tahun	41-50 tahun	SMA/K
6	Laki-Laki	21 tahun	21-30 tahun	SMA/K
7	Perempuan	36 tahun	31-40 tahun	SMA/K
8	Perempuan	47 tahun	41-50 tahun	SMA/K
9	Perempuan	55 tahun	51-60 tahun	SMA/K
10	Perempuan	26 tahun	21-30 tahun	DIII
11	Perempuan	43 tahun	41-50 tahun	S1
12	Perempuan	30 tahun	21-30 tahun	DIII
13	Perempuan	31 tahun	31-40 tahun	S1
14	Laki-Laki	53 tahun	51-60 tahun	SMA/K
15	Laki-Laki	52 tahun	51-60 tahun	SMA/K
16	Perempuan	25 tahun	21-30 tahun	SMA/K
17	Perempuan	45 tahun	41-50 tahun	SMA/K
18	Laki-Laki	32 tahun	31-40 tahun	SMA/K
19	Laki-Laki	52 tahun	51-60 tahun	SMA/K
20	Laki-Laki	36 tahun	31-40 tahun	SMA/K
21	Perempuan	57 tahun	51-60 tahun	SMA/K
22	Laki-Laki	45 tahun	41-50 tahun	SMA/K
23	Perempuan	58 tahun	51-60 tahun	S1
24	Perempuan	78 tahun	>60 tahun	SMP
25	Laki-Laki	25 tahun	21-30 tahun	DIII
26	Perempuan	45 tahun	41-50 tahun	DIII
27	Perempuan	51 tahun	51-60 tahun	SMA/K
28	Perempuan	67 tahun	>60 tahun	SMA/K
29	Laki-Laki	39 tahun	31-40 tahun	SMA/K
30	Laki-Laki	61 tahun	>60 tahun	SMA/K
31	Perempuan	30 tahun	21-30 tahun	DIII
32	Perempuan	42 tahun	41-50 tahun	SMA/K
33	Laki-Laki	70 tahun	>60 tahun	SMP
34	Perempuan	35 tahun	31-40 tahun	SMA/K
35	Laki-laki	47 tahun	41-50 tahun	SMA/K

36	Laki-Laki	48 tahun	41-50 tahun	SMA/K
37	Perempuan	29 tahun	21-30 tahun	DIII
38	Perempuan	34 tahun	31-40 tahun	SMA/K
39	Perempuan	52 tahun	51-60 tahun	DIII
40	Perempuan	27 tahun	21-30 tahun	SMA/K
41	Laki-Laki	49 tahun	41-50 tahun	DIII
42	Perempuan	38 tahun	31-40 tahun	S1
43	Perempuan	56 tahun	51-60 tahun	SMA/K
44	Laki-Laki	78 tahun	>60 tahun	SMP
45	Perempuan	42 tahun	41-50 tahun	SMA/K
46	Perempuan	72 tahun	>60 tahun	SMA/K
47	Laki-Laki	57 tahun	51-60 tahun	SMA/K
48	Perempuan	46 tahun	41-50 tahun	SMA/K
49	Laki-Laki	26 tahun	21-30 tahun	SMA/K
50	Perempuan	33 tahun	31-40 tahun	SMA/K
51	Laki-Laki	54 tahun	51-60 tahun	SMA/K
52	Perempuan	50 tahun	41-50 tahun	SMA/K
53	Perempuan	56 tahun	51-60 tahun	SMA/K
54	Laki-Laki	21 tahun	21-30 tahun	SMA/K
55	Perempuan	55 tahun	51-60 tahun	SMA/K
56	Perempuan	22 tahun	21-30 tahun	SMA/K
57	Perempuan	51 tahun	51-60 tahun	SMA/K
58	Perempuan	67 tahun	>60 tahun	SMA/K
59	Perempuan	35 tahun	31-40 tahun	SMA/K
60	Laki-Laki	31 tahun	31-40 tahun	DIII
61	Perempuan	30 tahun	21-30 tahun	SMA/K
62	Laki-Laki	49 tahun	41-50 tahun	S1
63	Perempuan	68 tahun	>60 tahun	SMA/K
64	Perempuan	48 tahun	41-50 tahun	DIII
65	Perempuan	55 tahun	51-60 tahun	SMA/K
66	Laki-Laki	33 tahun	31-40 tahun	SMA/K
67	Perempuan	62 tahun	>60 tahun	SMA/K
68	Perempuan	64 tahun	>60 tahun	SMP
69	Laki-Laki	60 tahun	51-60 tahun	SMA/K
70	Perempuan	39 tahun	31-40 tahun	SMA/K
71	Perempuan	49 tahun	41-50 tahun	SMA/K

72	Perempuan	52 tahun	51-60 tahun	SMA/K
73	Laki-Laki	69 tahun	>60 tahun	SD
74	Perempuan	52 tahun	51-60 tahun	DIII
75	Perempuan	60 tahun	51-60 tahun	SMA/K
76	Laki-Laki	50 tahun	41-50 tahun	SMA/K
77	Perempuan	59 tahun	51-60 tahun	SD
78	Perempuan	79 tahun	>60 tahun	DIII
79	Perempuan	66 tahun	>60 tahun	SMA/K
80	Laki-Laki	59 tahun	51-60 tahun	S1
81	Laki-Laki	76 tahun	>60 tahun	SMA/K
82	Perempuan	32 tahun	31-40 tahun	SMA/K
83	Perempuan	57 tahun	51-60 tahun	SMP
84	Perempuan	29 tahun	21-30 tahun	SMA/K
85	Perempuan	50 tahun	41-50 tahun	SMA/K
86	Laki-Laki	34 tahun	31-40 tahun	SMA/K
87	Perempuan	42 tahun	41-50 tahun	SMA/K
88	Perempuan	41 tahun	41-50 tahun	SMA/K
89	Laki-Laki	54 tahun	51-60 tahun	SMA/K
90	Perempuan	58 tahun	51-60 tahun	SMA/K
91	Perempuan	46 tahun	41-50 tahun	S1
92	Perempuan	60 tahun	51-60 tahun	SMA/K
93	Laki-Laki	49 tahun	41-50 tahun	DIII
94	Perempuan	70 tahun	>60 tahun	S1
95	Perempuan	24 tahun	21-30 tahun	DIII
96	Laki-Laki	33 tahun	31-40 tahun	SMA/K

LAMPIRAN 3

DATA KUESIONER SETELAH UJI

INSTRUMEN VARIABEL KUALITAS

PELAYANAN (X)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	X3.1	X3.2	X3.3	Total	X4.1	X4.2	X4.3	Total	X5.1	X5.2	X5.3	Total
1	2	4	4	10	4	4	3	11	4	4	2	10	2	4	4	10	4	4	4	12
2	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
3	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13
5	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
6	4	4	5	13	5	4	4	13	3	5	4	12	4	5	4	13	4	3	5	12
7	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12
8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
11	4	4	5	13	5	5	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	4	10
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
15	4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13
16	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	2	10	3	4	4	11	4	4	4	12
17	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	2	10	3	4	3	10	4	4	4	12
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
19	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12
20	2	5	5	12	5	5	4	14	5	5	2	12	5	5	5	15	5	5	5	15
21	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9

22	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12
23	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
24	1	3	4	8	4	4	3	11	1	3	1	5	2	4	3	9	3	1	3	7
25	3	4	5	12	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
26	2	4	2	8	2	4	4	10	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
27	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12
28	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	2	9	3	3	4	10	4	3	4	11
29	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
30	4	4	5	13	5	4	3	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
31	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
32	2	4	4	10	4	4	3	11	4	4	2	10	4	3	2	9	4	4	4	12
33	3	3	4	10	4	3	3	10	3	5	2	10	4	3	3	10	4	3	5	12
34	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	2	9	3	4	3	10	3	3	4	10
35	2	4	3	9	3	3	4	10	4	4	2	10	4	4	4	12	3	4	4	11
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
38	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	2	10	2	4	4	10	4	4	4	12
39	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12
40	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
41	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	3	5	5	13	4	4	4	12
42	2	4	4	10	4	4	5	13	4	5	2	11	4	5	4	13	4	4	5	13
43	4	4	3	11	3	2	4	9	4	4	4	12	2	2	4	8	4	4	4	12

44	2	4	2	8	2	4	4	10	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
45	2	3	4	9	4	4	3	11	4	4	2	10	3	3	3	9	3	4	4	11
46	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	2	4	4	10	4	3	4	11	3	4	2	9	4	3	4	11	4	3	4	11
48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
49	2	5	5	12	5	5	5	15	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
50	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
51	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
52	2	4	4	10	4	2	4	10	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
53	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
54	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14
55	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12
56	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12
57	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12
58	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
61	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	5	14
62	2	3	3	8	3	2	3	8	3	4	2	9	2	2	2	6	3	3	4	10
63	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
64	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	15
65	3	4	5	12	5	4	4	13	4	4	2	10	3	3	3	9	4	4	4	12

66	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
67	3	3	4	10	4	3	3	10	4	5	2	11	3	3	3	9	4	4	5	13
68	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	2	10	3	3	3	9	4	4	4	12
69	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	2	10	3	4	4	11	4	4	4	12
70	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	2	4	4	10	4	3	4	11
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
72	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	1	8	4	2	2	8	3	3	4	10
73	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
74	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
75	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	2	4	4	10	4	4	4	12
76	3	3	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	2	5	5	12	5	5	5	15
77	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
78	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	2	8	1	4	3	8	3	3	3	9
79	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
80	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	2	9	3	3	3	9	3	3	4	10
81	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
82	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12
83	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	5	4	4	13
84	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9
85	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15
87	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	2	10	4	4	5	13	4	4	4	12

88	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
89	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	1	9	5	5	4	14	4	4	4	12
90	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
91	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13
92	4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	4	13
93	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	2	10	4	5	4	13	4	4	4	12
94	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12
95	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	5	14
96	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	3	11	5	4	5	14	4	4	4	12

**DATA KUESIONER SETELAH UJI INSTRUMEN VARIABEL
KEPUASAN PASIEN (Y)**

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	35
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
6	4	4	4	5	3	5	4	4	4	37
7	3	4	4	4	4	4	4	5	4	36
8	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36
9	4	3	4	5	4	4	4	4	4	36
10	4	4	3	4	4	4	4	5	4	36
11	4	4	3	3	4	4	3	4	3	32
12	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36
13	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
16	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
17	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
18	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
19	5	3	4	4	3	4	3	4	4	34
20	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
21	4	3	4	2	2	3	3	3	2	26
22	4	5	3	4	4	4	4	4	4	36
23	3	5	4	4	4	4	4	4	4	36
24	3	2	3	3	2	2	3	3	3	24
25	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36
26	2	4	4	4	4	3	3	4	4	32
27	3	4	4	4	5	3	4	3	5	35
28	5	4	3	3	5	4	3	3	3	33
29	5	3	4	4	5	3	4	3	4	35
30	4	4	3	5	3	5	4	3	4	35
31	3	4	4	5	4	4	3	4	4	35
32	5	3	4	3	3	4	4	4	3	33
33	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31
34	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
35	4	5	3	4	4	3	3	3	2	31
36	5	4	4	5	5	4	3	3	3	36

37	4	3	4	5	4	5	4	3	4	36
38	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
39	3	5	3	4	5	3	3	5	4	35
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
41	5	4	3	5	5	4	4	2	2	34
42	4	5	4	5	4	4	4	3	3	36
43	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
44	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
47	4	4	3	3	4	3	4	4	3	32
48	5	4	5	3	4	5	3	3	4	36
49	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
50	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
51	5	4	3	3	4	3	4	5	4	35
52	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
53	3	5	3	4	5	4	5	4	4	37
54	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
59	3	3	4	5	4	5	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	5	5	5	5	4	5	5	5	3	42
62	2	3	3	2	3	2	4	3	3	25
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
64	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
65	4	3	3	4	5	4	4	4	3	34
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
67	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
68	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
69	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
70	3	4	5	3	4	3	4	3	4	33
71	4	3	5	3	5	3	4	4	5	36
72	3	3	2	3	4	3	3	3	4	28
73	3	5	4	5	4	4	4	4	4	37
74	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
75	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32

76	4	4	4	4	4	5	4	3	5	37
77	2	3	4	3	3	3	4	3	4	29
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
79	5	4	3	5	5	3	3	4	4	36
80	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
81	4	3	3	4	4	5	3	5	3	34
82	3	3	4	3	3	5	4	5	5	35
83	3	4	4	3	3	4	5	3	4	33
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
85	3	3	4	4	4	4	3	4	5	34
86	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
87	3	5	3	5	3	4	3	5	4	35
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	3	4	5	4	5	3	4	3	4	35
90	3	3	4	4	5	4	4	4	5	36
91	4	4	5	4	4	5	4	5	5	40
92	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39
93	4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
94	5	4	5	4	4	3	5	3	5	38
95	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
96	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33

LAMPIRAN 4
OUTPUT UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS

1. Uji Validitas

A. Validitas variabel Bukti Langsung (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	,647**	,362**	,823**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
N	94	94	94	94
X1.2 Pearson Correlation	,647**	1	,664**	,917**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	94	94	94	94
X1.3 Pearson Correlation	,362**	,664**	1	,777**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
N	94	94	94	94
TOTAL Pearson Correlation	,823**	,917**	,777**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	94	94	94	94

B. Validitas variabel keandalan (X2)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,647**	,362**	,823**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,647**	1	,664**	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,362**	,664**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	,823**	,917**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94

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

C. Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,647**	,362**	,823**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,647**	1	,664**	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,362**	,664**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	,823**	,917**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94

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

D. Validitas Variabel Jaminan (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	,465**	,527**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
X4.2	Pearson Correlation	,465**	1	,371**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94
X4.3	Pearson Correlation	,527**	,371**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	,833**	,757**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94

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

E. Validitas Variabel Empati (X5)

Correlations

	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL
X5.1 Pearson Correlation	1	,472 **	,496 **	,838 **
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
N	94	94	94	94
X5.2 Pearson Correlation	,472 **	1	,518 **	,806 **
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	94	94	94	94
X5.3 Pearson Correlation	,496 **	,518 **	1	,795 **
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
N	94	94	94	94
TOTAL Pearson Correlation	,838 **	,806 **	,795 **	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	94	94	94	94

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

F. Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,501**	,516**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
Y2	Pearson Correlation	,501**	1	,637**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94
Y3	Pearson Correlation	,516**	,637**	1	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	,793**	,856**	,862**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94

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

2. Uji Reliabilitas

A. Reliabilitas Variabel Bukti Langsung (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7,51	3,435	,562	,795
X1.2	7,33	3,105	,791	,523
X1.3	7,39	4,177	,558	,784

B. Reliabilitas Variabel Keandalan (X2)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	94	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,511	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8,30	1,416	,369	,337
X2.2	8,22	1,616	,500	,144
X2.3	8,14	2,120	,154	,663

C. Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	94	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8,04	2,643	,513	,667
X3.2	8,20	1,926	,588	,558
X3.3	8,24	2,036	,530	,638

D. Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	94	100,0
Excluded a	0	,0
Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	7,83	2,336	,600	,541
X4.2	7,83	2,702	,478	,690
X4.3	7,87	2,414	,527	,635

E. Reliabilitas Variabel Empati (X5)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	94	100,0
Excluded a	0	,0
Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	8,22	1,831	,554	,679
X5.2	7,98	2,193	,566	,644
X5.3	8,03	2,397	,589	,635

F. Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	94	100,0
Excluded a	0	,0
Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	8,27	2,348	,562	,778
Y2	8,29	2,035	,656	,679
Y3	8,21	1,997	,667	,666

Uji validitas terhadap Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien

HASIL UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Standar	Keterangan
1	X1	0,614	0,60	Reliabel
2	X2	0,709	0,60	Reliabel
3	X3	0,656	0,60	Reliabel
4	X4	0,732	0,60	Reliabel
5	X5	0,849	0,60	Reliabel

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	,62945385
	Absolute	,111
Most Extreme Differences	Positive	,082
	Negative	-,111
Kolmogorov-Smirnov Z		1,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,190

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
	Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
	Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
		,803	,088	,350	9,116	,000
	Daya tanggap					
	Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000	

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
	Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
	Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
		,803	,088	,350	9,116	,000
	Daya tanggap					
	Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
Empati	,509	,103	,177	4,930	,000	

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1509,599	5	301,920	721,910	,000 ^b
	Residual	37,640	90	,418		
	Total	1547,240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti langsung, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap

Hasil Uji Dominan

coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,198	,664		1,803	,075
	Bukti langsung	,287	,080	,114	3,598	,001
	Keandalan	,743	,083	,268	8,914	,000
	Daya tanggap	,803	,088	,350	9,116	,000
	Jaminan	,546	,058	,243	9,481	,000
	Empati	,509	,103	,177	4,930	,000

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,988 ^a	,976	,974	,64670

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti langsung, Jaminan, Keandalan, Daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
47	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
48	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
49	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
50	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
51	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
52	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
53	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
54	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
55	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
56	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
57	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
58	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
59	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
60	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
61	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
62	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
63	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
64	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
65	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
66	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
67	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
68	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
69	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
70	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
71	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74	2.77	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75	2.77	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86	2.76	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
89	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.57
90	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56