

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

SKRIPSI

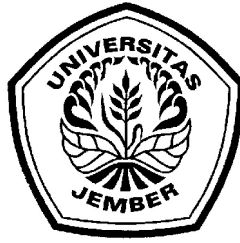
Oleh

DAVID ARI SUSENO

060810291176

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh

DAVID ARI SUSENO

060810291176

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DAVID ARI SUSENO

NIM : 060810291176

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember* adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Oktober 2011

Yang menyatakan,



David Ari Suseno
NIM 060810291176

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina
Sehat Jember
Nama Mahasiswa : David Ari Suseno
NIM : 060810291176
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.

NIP. 19591013 198802 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.

NIP. 19610710 198902 1 002

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S

NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan : Jember, 21 Oktober 2011

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : David Ari Suseno

NIM : 060810291176

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

Jember, 21 Oktober 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Sumani, S.E., M.Si :
NIP. 19690114 200501 1 002

Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. :
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. :
NIP.19591013 198802 1 001



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah hirobbilalamiin...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku, semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

- 1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Machfudz dan Ibunda Siti Jamilah tercinta yang telah mendo'akan, memberi kasih sayang, pengorbanan dan motivasi untuk hidupku selama ini.*
- 2. Nenekku (Almarhumah Mbah Kustiyah) dan Kakekku (Mbah Sudiono) yang menjadi panutanku selama ini.*
- 3. Ndutku, My sweety (Sylvilia Arifta,. Amd) yang aku sayangi, terima kasih atas semua perhatian, do'a, kasih sayang, motivasi dan sumbangan pemikirannya.*
- 4. Adikku, Faiqotun Nikmah yang juga turut memberikan do'a dan memotivasi.*
- 5. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.*
- 6. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.*
- 7. Saudara-saudara seperjuanganku di Fakultas Ekonomi UNEJ dan Sahabat-sahabatku yang telah mengisi lembar-lembar indah dalam hidupku.*

MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).
Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)*

*Jika engkau di waktu sore maka janganlah engkau
menunggu pagi dan jika engkau di waktu pagi janganlah
menunggu sore (HR. Bukhori)*

*Allah akan memberikan kemudahan dan jalan terbaik
bagi orang-orang yang sabar Dan selalu berusaha
sampai batas akhir kemampuannya....*

*Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk
mencoba dan berusaha, karena di dalam mencoba itulah kita
akan menemukan dan belajar membangun kesempatan
untuk berhasil.*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember akan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Pada penelitian ini digunakan metode *path analysis* dengan pendekatan regresi linier berganda. Alasan digunakan *path analysis* adalah untuk memudahkan peneliti untuk mengetahui pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengatuh total antar variabel yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.359 Orang dan teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Proportional Stratified Random Sampling* dengan responden sebanyak 97 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu bukti fisik, jaminan, empati dan ada dua variabel yang tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu keandalan dan daya tanggap. Variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu keandalan dan kepuasan pasien. Sedangkan variabel yang tidak mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien

ABSTRACT

This study titled Analysis Of Influence Of Service Quality Against Satisfaction And Loyalty Patients Jember Inpatient Bina Sehat Hospital will explain how much influence the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for patient satisfaction and loyalty Inpatient Jember Bina Sehat Hospital. In this study the method used path analysis with approach multiple linear regression. The reasons of used path analysis is to facilitate researchers to knowing the direct effect, indirect effect, and the total inter related variables effect. The population of this research counted 3.359 and sampling intake technique is Proportional Stratified Random Sampling with 97 people of respondence. Based on this research can be concluded that are three variables that influence satisfaction Inpatient of tangibles, assurance and empathy, and two variabel that cant have influence with patient satisfaction is reability and resposiveness. Variabel that have influence with loyalty patiens is reliability and customer satisfaction variabel. While variabel that cant have influence with patient loyalty is tangibles, responsiveness assurance and empathy.

Key Words : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer satisfaction And Loyalty Patients

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala karunia yang telah diberikan. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan pada pemimpin kita hingga akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang setia.

Tanpa terasa waktu berlalu begitu cepat sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.** Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Dan Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Ayah, Bunda tercinta, Bapak Machfudz dan Ibu Siti Jamilah, yang telah mencurahkan seluruh hidupnya untuk membesarkan dan mendidik, yang tak akan bisa terbalas dan tergantikan dengan apapun di dunia ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Para Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Ibu dr. Hj. Faida, MMR selaku Direktur Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang telah memberikan Izin dan wewenang bagi penulis untuk dapat melaksanakan penelitian ini.
9. Ibu Kingkin Yuzi Mediawati, SE dan Mbak drg. Yunita Puspita Sari Pakpahan selaku pembimbing di Rumah Sakit Bina Sehat Jember selama penelitian ini.
10. Staf medis dan paramedis Rumah Saki Bina Sehat Jember yang telah dengan lapang dada memberikan bantuan dan informasi sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Kiki', Endy, Dedy, Afif, Gandhi, Dollah, Viky, dan Ganjar. Ayo semangat.....!!!
12. Semua teman-teman jurusan Manajemen 2006 - 2007 (Fitri Citra dan Farial) dan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jember, 18 Oktober 2011

Penulis



(David Ari Suseno)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Jasa	6
2.1.2. Pemasaran Jasa	7
2.1.3. Karakteristik Jasa	7
2.1.4. Kualitas Layanan Jasa	9
2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.6. Unsur-unsur Layanan	12
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	13

	Halaman
2.1.8. Loyalitas Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	20
2.4. Hipotesis	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1. Rencana Penelitian	23
3.2. Populasi Penelitian	23
3.3. Sampel Penelitian	24
3.4. Jenis dan Sumber Data	27
3.5. Metode Pengumpulan Data	27
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	28
3.6.1. Identifikasi Variabel	28
3.6.2. Definisi Operasional Variabel	29
3.7. Skala Pengukuran	32
3.8. Validitas dan Reliabilitas	33
3.8.1. Uji Validitas	33
3.8.2. Uji Reliabilitas	34
3.9. Metode Analisis Data	35
3.9.1. Analisis Deskriptif	35
3.9.2. Analisis Jalur	36
3.10. Uji Asumsi Klasik	39
3.10.1. Uji Normalitas	39
3.10.2. Uji Multikolinieritas	40
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.11. Pengujian Hipotesis	41
3.12. Uji Model	43
3.12.1. Koefisien Determinasi Total	43
3.12.2. Teori <i>Trimming</i>	43
3.13. Pengaruh Antar Jalur	44
3.14. Kerangka Pemecahan Masalah	46

	Halaman
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bina Sehat Jember	48
4.1.2. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Bina Sehat	49
4.1.3. Karakteristik Responden	52
4.1.4. Pengujian Instrumen	54
4.1.5. Metode Analisis Data	56
4.1.6. Uji Asumsi Klasik	69
4.1.7. Pengujian Hipotesis	74
4.1.8. Uji Model	78
4.1.9. Pengaruh Antar Jalur	80
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien	84
4.2.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien	84
4.2.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien	85
4.2.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien	86
4.2.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien	87
4.2.6. Paruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien	87
4.2.7. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pasien	88
4.2.8. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien	89
4.2.9. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien	89
4.2.10. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pasien	90
4.2.11. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien	91
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	19
3.1 Populasi Pasien Rawat Inap RS Bina Sehat Jember Berdasarkan Kelas Ruang Rawat Inap, Periode Januari Sampai Dengan April 2011	23
3.2. <i>Sample Fraction</i>	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	31
3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	34
3.5. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	35
3.6. Persamaan Struktural Penelitian	39
4.1 Jenis Kelamin Responden	52
4.2. Karakteristik Usia Responden	52
4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden	53
4.4. Karakteristik Lama Perawatan Responden	54
4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen	55
4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	56
4.7. Pendapat Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X_1) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	57
4.8. Pendapat Responden Terhadap Variabel Keandalan (X_2) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	58
4.9. Pendapat Responden Terhadap Variabel Daya tanggap (X_3) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	60
4.10. Pendapat Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	61
4.11. Pendapat Responden Terhadap Variabel Empati (X_5) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	63
4.12. Pendapat Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Z) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	64

	Halaman
4.13. Pendapat Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pasien (Y) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	66
4.14. Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur I ke (Z)	71
4.15. Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur II ke (Y)	71
4.16. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Z)	72
4.17. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, Z$ terhadap Y)	72
4.18. Hasil Uji Hipotesis	74
4.19. Pengaruh Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Z dan Y)	81
4.20. Pengaruh Tidak Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Y) Melalui Variabel (Z)	82
4.21. Pengaruh Total	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Krangka Konseptual Penelitian	21
3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	38
3.2. Krangka Pemecahan Masalah	46
4.1. Model Analisis dan Koefisien Jalur (<i>Path Analysis</i>)	68
4.2. Grafik Normal P-P Plot Jalur I	69
4.3. Grafik Normal P-P Plot Jalur II	70
4.4. Grafik Scatter Plot Jalur I	73
4.5. Grafik Scatter Plot Jalur II	73
4.6. Model Analisis Setelah Teori <i>Trimming</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Koesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Identitas Responden	105
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Koesioner	109
Lampiran 4. Frekueinsi Tabulasi Hasil Koesioner	115
Lampiran 5. Hasil Validitas	123
Lampiran 6. Hasil Reliabilitas	128
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik	136
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur	144
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian	151

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi menghadirkan tingkatan persaingan yang sangat tinggi antara perusahaan jasa. Meningkatnya persaingan yang dimaksud, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan dalam berbagai komponen dari perusahaan tersebut. Efektifitas kinerja perusahaan dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumen daripada yang dilakukan oleh perusahaan pesaing. Karena dengan tingginya tingkat kepuasan konsumen, maka akan tinggi pula loyalitas yang diberikan konsumen terhadap perusahaan. Dengan pernyataan tersebut maka perusahaan yang memberikan pelayanan yang lebih baik akan mampu memenangkan persaingan.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006:59). Dari uraian tersebut, diketahui kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan yang menjual jasa. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa, gambaran kelima dimensi kualitas layanan (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance* dan *empathy*) sering digunakan untuk menilai kualitas jasa atau layanan (Tjiptono, 2007:272). Hal itu menjadi faktor penentu kualitas layanan sebuah perusahaan jasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dan juga terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu instansi yang bergerak di bidang penyedia jasa antara lain adalah Rumah Sakit.

Rumah sakit adalah salah satu instansi penyedia layanan jasa yang terkait erat dengan pemasaran. Pemasaran yang terus ditingkatkan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Dalam hal ini konsumen dari rumah sakit adalah pasien selaku pengguna jasa rumah sakit. Seiring dengan pertumbuhannya, rumah sakit dituntut untuk selalu mengikuti pertumbuhan ekonomi dan teknologi, agar selalu bertahan dan diminati oleh masyarakat. Seiring dengan kemajuan jaman, kesadaran masyarakat akan kesehatan semakin meningkat. Hal ini berdampak semakin maraknya pertumbuhan rumah sakit, baik negeri maupun rumah sakit swasta. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit tersebut untuk meningkatkan minat dan jumlah pasien. Salah satu strategi yang diterapkan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa.

Kualitas layanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai layanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Selain itu rumah sakit memiliki fungsi sosial yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga merupakan hak asasi manusia karena itu dituntut kemampuan dan keahlian manajemen rumah sakit untuk bertahan dalam lingkungan industrinya. Di kota Jember sendiri, terdapat beberapa rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi, salah satunya adalah Rumah Sakit Bina Sehat.

Bina Sehat merupakan rumah sakit yang cukup dikenal oleh masyarakat di kabupaten Jember. Seiring dengan pertumbuhannya, rumah sakit Bina Sehat telah menjadi salah satu rumah sakit yang diminati oleh masyarakat Jember. Untuk tetap bertahan dalam persaingan antar rumah sakit di kabupaten Jember, rumah sakit Bina Sehat perlu mempertahankan kualitas pemasaran agar dapat menarik minat pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut usaha peningkatan pemasaran rumah sakit Bina Sehat harus dimulai dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien.

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai objek penelitiannya, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember”.

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005:70). Kepuasan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena kepuasan mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, untuk mengetahui kepuasan konsumen dibutuhkan informasi tentang tanggapan konsumen terhadap kinerja perusahaan untuk menentukan langkah dan kebijakan apa yang harus diambil oleh perusahaan selanjutnya.

Atas dasar uraian diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- b. Bagaimana pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- c. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- d. Bagaimana pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- e. Bagaimana pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- f. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?

- g. Bagaimana pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- h. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- i. Bagaimana pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- j. Bagaimana pengaruh empati (*Empathy*) terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?
- k. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Bina Sehat Jember ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- b. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- c. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- d. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- e. Untuk menganalisis pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- f. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- g. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- h. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.

- i. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- j. Untuk menganalisis pengaruh empati (*Empathy*) terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.
- k. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Bina Sehat Jember.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak antara lain :

a. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak perusahaan dalam menentukan kebijakan yang tepat dalam menentukan strategi maupun hal-hal yang terkait dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan peneliti, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.

c. Bagi Akademis

Sebagai referensi perpustakaan dalam memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan pengembangan penelitian dan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen pemasaran jasa.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Jasa

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:5). Menurut Kotler (2005:111), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Definisi lain jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono,2006:6).

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan jasa.

Sementara perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah mereka yang memberikan konsumen produk jasa baik yang berwujud atau tidak. Di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas tersebut tidak berwujud (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:6).

2.1.2. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan proses sosial dimana dengan proses itu, individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan mempertukarkan jasa yang bernilai dengan pihak lain, yang mana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Lupiyoadi,2001:58).

Pemasaran pada produk barang berbeda dengan pemasaran untuk produk jasa (Lupiyoadi,2001:58). Hal ini terkait dengan perbedaan karakteristik jasa dan barang. Pemasaran produk barang mencakup 4P, yaitu : *product, price, promotion dan place*. Sedangkan untuk jasa, keempat unsur tersebut ditambah tiga lagi, yaitu: *people, process, dan customer service*. Ketiga hal ini terkait dengan sifat jasa di mana produksi / operasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dalam mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung.

Jadi dengan demikian elemen pemasaran jasa terdiri dari 7 hal, yaitu (Lupiyoadi,2001:58):

- a. *Product* : jasa seperti apa yang ingin ditawarkan
- b. *Price* : bagaimana strategi penentuan harga
- c. *Promotion* : bagaimana promosi yang harus dilakukan
- d. *Place* : bagaimana sistem penghantaran yang akan diterapkan
- e. *People* : bagaimana orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa
- f. *Process* : bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut
- g. *Customer Service* : tingkat service yang bagaimana yang akan diberikan.

2.1.3. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dengan barang. Karakteristik jasa tersebut adalah (Tjiptono, 2004:15) :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Hal ini mengakibatkan pelanggan tidak dapat memprediksi hasilnya sebelum membeli jasa tersebut.

Kesulitan untuk memprediksi suatu jasa membuat seseorang mencari bukti-bukti yang dapat menunjukkan kualitas suatu jasa.

b. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Berbeda halnya dengan barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusi, melalui berbagai macam penjual dan pada saat jasa diproduksi dan langsung mengkonsumsi jasa tersebut. Hal ini mengakibatkan kualitas jasa ditentukan oleh interaksi produsen dengan sipelanggan. Maka dari itu, efektivitas individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting dalam pemberian jasa.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa sangat bervariasi karena sangat tergantung pada siapa yang menghasilkan, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Pembeli jasa menyadari tingginya variabilitas jasa dan biasanya mencari informasi atau membicarakannya dengan orang lain sebelum membeli suatu jasa. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas jasa, yaitu kerja sama/ partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian, bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Hal ini mengakibatkan kapasitas produksi menjadi faktor yang kritical. *Perishability* juga berakibat pada manajemen permintaan terhadap jasa. Jika permintaan bersifat tetap, perusahaan tidak akan menghadapi masalah yang rumit. Tetapi jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah rumit, sehingga perusahaan perlu melakukan penyesuaian antara kapasitas produksi atau *supply* dengan permintaan.

2.1.4. Kualitas Layanan Jasa

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2006:51). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:175).

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Menurut Tjiptono (2006:51), terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

a. *Transcendental approach*

Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.

b. *Product-based approach*

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

c. *User-based approach*

Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

d. *Manufacturing-based approach*

Kualitas sebagai kesesuaian / sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2006:70) lima dimensi kualitas layanan yang sudah disederhanakan terdiri dari :

a. Bukti Fisik

Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

b. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk / jasa yang handal. Produk / jasa jangan sampai mengalami kerusakan / kegagalan. Dengan kata lain, produk / jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan.

Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

c. Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan.

d. Jaminan

Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

e. Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor di atas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen secara umum meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2.1.6. Unsur-Unsur Layanan

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut Tjiptono (2004: 58) pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu penjualan atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut :

a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan parapelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

c. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.

d. Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

e. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah rumah sakit, agar kualitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah-tamah dan nyaman.

2.1.7. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70). Sedangkan menurut Sumarwan (2003:322), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Menurut Tjiptono (2004:9) terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of moth*) yang menguntungkan bagi organisasi, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat. Sedangkan menurut Kotler (2003 : 140) hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Tjiptono (2006:148) mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

b. Survei kepuasan konsumen

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Tjiptono,2006:18):

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

c. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan /pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. Analisis Pelanggan Yang Lari (*Lost customer analysis*)

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.1.8. Loyalitas Palanggan

Menurut Gramer dan Brown (dalam Utomo 2006:27). Loyalitas, yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Sedangkan menurut Richard L. Oliver yang dikutip oleh Hurriyati (2008 : 128) mengungkapkan definisi loyalitas sebagai berikut :

“Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.”

Secara aktual, loyalitas pelanggan merupakan hasil dari penciptaan *benefit* oleh organisasi untuk pelanggan sehingga mereka akan mempertahankan atau meningkatkan pembelian mereka dari organisasi.

Loyalitas pelanggan yang sebenarnya terjadi ketika pelanggan menjadi pendukung organisasi tanpa insentif. Loyalitas pelanggan diyakini sebagai muara terakhir perjalanan pemasaran. Karena pelanggan loyal dapat menjadi dasar positif untuk melakukan jual-beli merk, memperluas merk, menciptakan *switching cost* bagi *competitor*, serta memperkaut *bergaining power* dihadapan para distributor.

Menurut Griffin yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2008 : 129) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain :

- a. Dapat mengurangi biaya pemasaran.
- b. Dapat mengurangi biaya transaksi.
- c. Dapat mengurangi biaya turn over konsumen.
- d. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- e. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang puas.
- f. Dapat mengurangi biaya kegagalan.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2008 : 130), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Makes regular repeat purchases*).
- b. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*).
- c. Merekomendasikan produk kepada orang lain (*Refers other*).
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

Tinggi rendahnya kualitas layanan dan loyalitas konsumen yang dirasakan akan sangat berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Untuk sebuah perusahaan jasa bukan mempertahankan konsumen yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan, tetapi yang lebih penting lagi ialah bagaimana konsumen menjadi loyal.

Menurut Tjiptono (2006:54). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Proses seorang calon pelanggan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan. Menurut Griffin yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2008 : 140) membagi tahapan loyalitas pelanggan menjadi 7 (tujuh) tahapan, yaitu :

a. *Suspects*

Meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang/jasa perusahaan tetapi belum tahu apapun mengenai perusahaan dan barang/jasa yang ditawarkan.

b. *Prospects*

Orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya.

c. *Disqualified Prospects*

Prospect yang telah mengetahui keberadaan barang/jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang/jasa tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang/jasa tersebut.

d. *First time customers*

Pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.

e. *Repeat customers*

Pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih. Mereka adalah yang melakukan pembelian atas produk yang sama sebanyak dua kali, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.

f. *Clients*

Clients membeli semua barang/jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.

g. *Advocates*

Sama halnya seperti clients, mereka juga membeli barang/jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang/jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain, dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.

2.2. Penelitian Terdahulu

- a. Dewi Lukasyanti (2006) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan” variabel independen yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan dan empati. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah keputusan penggunaan jasa. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat inap (non anak) periode tahun 2005 sebanyak 36.723. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Stratified Random Sampling* sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

- b. Sonya Mahanani (2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)” variabel independen yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan dan empati. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan yaitu pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem Payment Point Online Bank (PPOB) mulai bulan Mei 2009 – Desember 2009 yang berjumlah 10.378 pelanggan. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling* (sampling kebetulan) sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Secara ringkas perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

Perbedaan	Dewi Lukasyanti	Sonya Mahanani	Sekarang
(1)	(2)	(3)	(4)
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember
Objek Penelitian	RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan	PLN UPJ Semarang Barat	Rumah Sakit Bina Sehat Jember

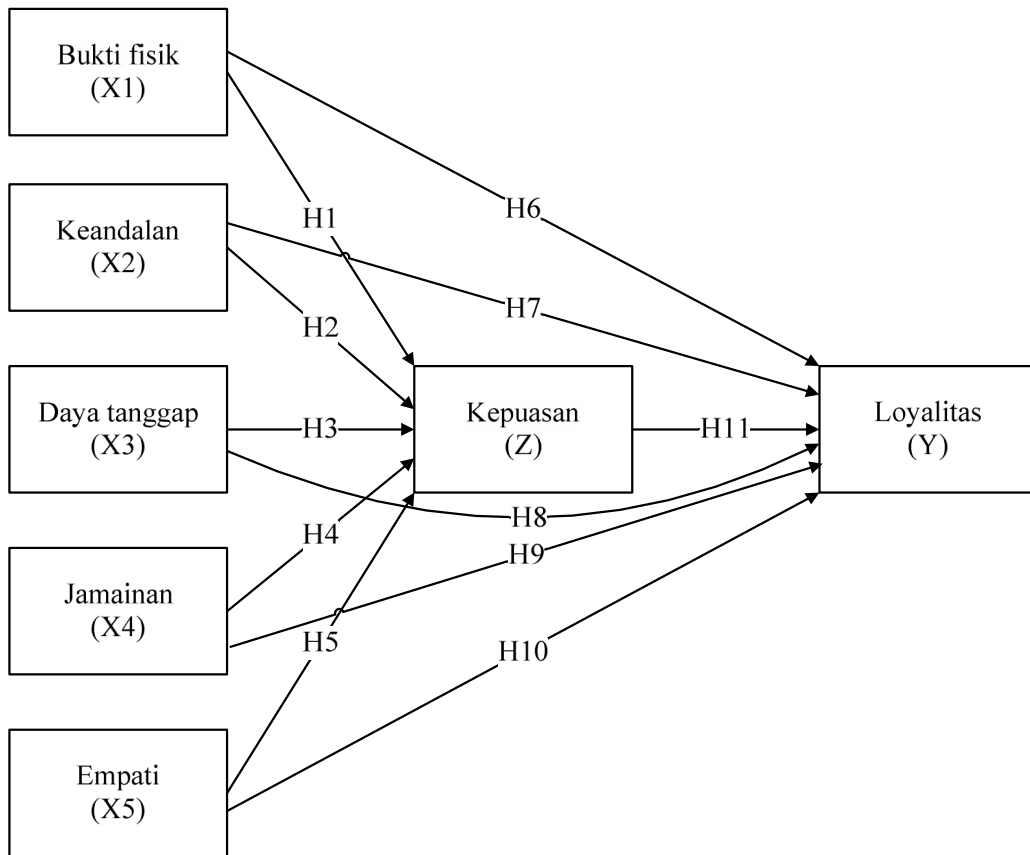
Lanjutan Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

(1)	(2)	(3)	(4)
Variabel Yang Digunakan	- Keputusan Penggunaan Jasa - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Tangibeles</i>	- Kepuasan Pelanggan - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Tangibeles</i>	- Kepuasan Pasien - Loyalitas Pasien - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Tangibeles</i>
Teknik Sampling	<i>Stratified Random Sampling</i>	<i>Accidental Sampling</i> (sampling kebetulan).	<i>Proportional Stratified Random Sampling</i>
Metode Analisis	Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t dan Uji f	Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t dan Uji f	Analisis Jalur (<i>path analysis</i>) dengan metode Linear Berganda
Tahun Penelitan	2006 Universitas Negeri Semarang	2010 Universitas Diponegoro Semarang	2011 Universitas Jember

Sumber : Data Diolah Dari Skripsi Dewi Lukasyanti dan Sonya Mahanani, 2011

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menunjukkan adanya pengaruh antara kelima dimensi kualitas layanan yaitu : bukti fisik (*Tangibeles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rumah sakit Bina Sehat Jember. Kepuasan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) yang terdiri dari tiga fungsi variabel yaitu variabel independent (*variabel eksogen*), variabel dependent (*variabel endogen*), dan variabel perantara (*variabel intervening*). Gambar 2.1. menjelaskan mengenai model *path analysis* yang adanya pengaruh langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

H = Hipotesis

2.4. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. H1 : Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- b. H2 : Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- c. H3 : Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- d. H4 : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

- e. H5 : Empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- f. H6 : Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- g. H7 : Keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- h. H8 : Daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- i. H9 : Jaminan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- j. H10 : Empati berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
- k. H11 : Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Rencana Penelitian

Penelitian adalah upaya kegiatan menyusun pengetahuan (*knowledge*) dan atau membangun suatu ilmu (*science*) dengan menggunakan metode dan teknik tertentu menurut prosedur sistematis (Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, 2002:30).

Penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (penelitian konfirmatori) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

3.2. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian (Arikunto, 2002:108). Dalam hal ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap termasuk keluarga yang menunggui pasien di instalasi rawat inap kamar Iman, Aulia, Sukur yang terdiri dari kelas I utama, I, II, dan III selama bulan Januari sampai dengan April 2011 sebanyak 3.359 Orang. Untuk mengetahui jumlah populasi dari tiap kelas secara rinci dapat dilihat dari data sebagai berikut :

Tabel 3.1. Populasi Pasien Rawat Inap RS Bina Sehat Jember Berdasarkan Kelas Ruang Rawat Inap, Periode Januari Sampai Dengan April 2011

No	Kamar Kelas RS Bina Sehat Jember	Jumlah Pasien (Populasi)
1.	Kelas I Utama	253
2.	Kelas I	1140
3.	Kelas II	649
4.	Kelas III	1317
Jumlah		3359

Sumber : Catatan rekam medik RS Bina Sehat Jember, 2011

3.3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:109). Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara *Proportional Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2005:75) menjelaskan bahwa *Proportional Stratified Random Sampling* adalah cara pengambilan sampel populasi yang mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional dari setiap elemen populasi yang dijadikan sampel dan pengambilan sampel dilakukan secara random.

Teknik pengambilan sampel dilaksanakan dengan tiga langkah, yaitu :

- a. Identifikasi dan penggolompokan sampel berdasarkan klas atau strata.
- b. Menentukan ukuran sampel dengan memakai Model Slovin.
- c. Menentukan objek yang dijadikan sampel.

Kriteria responden yang menjadi sampel penelitian adalah :

- a. Pasien rawat inap minimal sudah menjalani rawat inap selama 2 hari dan pernah merasakan layanan Rumah Sakit Bina Sehat 2 kali atau lebih (termasuk keluarga yang menunggu)
- b. Pasien termasuk keluarga yang menunggu dapat berkomunikasi dengan baik.
- c. Pasien anak-anak, dapat diwakili oleh orang tua atau keluarganya.
- d. Pasien bukan pegawai atau keluarganya.

Jika pasien tidak dapat mengisi Kuesioner, maka yang mengisi biasa keluarga yang menunggunya dengan pertimbangan keluarga tersebut menunggunya sejak awal perawatan.

Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian dari suatu populasi dapat digunakan rumus pendekatan *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.359}{3.359 (0,10)^2 + 1}$$

$$= \frac{3.359}{34.59}$$

$$= 97,10$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian 10 %

(Umar, 2004:78)

Berdasarkan perhitungan sampel diperoleh hasil sebesar 97,10, agar hasil menjadi akurat maka akan diambil 97 orang pasien sebagai responden. Untuk mengetahui besarnya sampel dari tiap-tiap sub populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$fi = \frac{Ni}{N}$$

$$\begin{aligned} f1 &= \frac{253}{3.359} \\ &= 0,075 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} f2 &= \frac{1140}{3.359} \\ &= 0,339 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} f3 &= \frac{649}{3.359} \\ &= 0,193 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} f4 &= \frac{1317}{3.359} \\ &= 0,392 \end{aligned}$$

Dimana :

f_i = *Sample fraction*

N_i = Sub populasi

N = Ukuran populasi

(Umar, 2004: 89).

Untuk menentukan nilai masing-masing *sample fraction* dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2. *Sample fraction*

Kelas	Sub Populasi	f_i	Sampel (n_i)
Kelas I Utama	253	0,075	7
Kelas I	1140	0,339	33
Kelas II	649	0,193	19
Kelas III	1317	0,392	38
Jumlah	3.359		97

Jadi masing-masing sampel yang diambil dari sub populasi dapat dihitung sebagai berikut (hasilnya telah dibulatkan) :

$$\begin{aligned} n_1 &= 0,075 \times 97 \\ &= 7 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n_2 &= 0,339 \times 97 \\ &= 33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n_3 &= 0,193 \times 97 \\ &= 19 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n_4 &= 0,392 \times 97 \\ &= 38 \end{aligned}$$

3.4. Jenis dan Sumber data

a. Jenis data

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain melalui literatur- literatur atau majalah untuk melengkapi data yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah para responden yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Supardi, 2005:127). Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2005:133). Cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur : 1) responden diberi kuesioner, 2) sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca, 3) setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi, diolah, dianalisis dan disimpulkan.

a. Wawancara (*interview*)

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil (Sugiyono, 2004:130).

b. Metode Angket atau Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2004:135). Angket atau kuesioner dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan variabel mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mengutip sumber catatan yang sudah ada. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2002 : 135). Metode dokumentasi dipergunakan untuk mengetahui jumlah populasi dan kelas dalam penelitian.

3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1. Identifikasi Variabel

a. Variabel Independen (*Independent variabel*)

Variabel Independen (X) adalah variabel penyebab atau penentu dari variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

b. Variabel Perantara (*Intervening variabel*)

Variabel *intervening* (Z) yaitu variabel antara atau *mediating*. Fungsi dari variabel ini yaitu memediasi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel *independent* dengan *dependent* (Ghozali 2005:160). Variabel Perantara dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

c. Variabel Dependen (*Dependent variabel*)

Variabel Dependen (Y) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen atau sering juga disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

3.6.2. Definisi Operasional Variabel

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember maka diperlukan suatu definisi operasional variabel sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangible*) X1

Yaitu mencakup aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba meliputi peralatan medis yang lengkap dan canggih, fasilitas fisik (gedung, fasilitas pendukung di ruangan pasien) yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang bersih dan rapi, dan lokasi yang strategis RS Bina Sehat Jember.

b. Keandalan (*reliability*) X2

Yaitu kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, meliputi ketepatan waktu layanan, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan keakuratan penanganan/ administrasi dokumen di RS Bina Sehat Jember.

c. Daya tanggap (*responsiveness*) X3

Yaitu keinginan untuk membantu pasien dan menyediakan jasa pelayanan yang dibutuhkan pasien meliputi kesediaan pegawai dalam membantu pasien, keluangan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pasien dengan tanggap dengan kejelasan informasi waktu penyampaian jasa di RS Bina Sehat Jember.

d. Jaminan (*assurance*) X4

Yaitu kemampuan sumber daya yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan meliputi, pengetahuan dokter dan perawat, kemampuan dokter dan perawat, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai RS Bina Sehat Jember.

e. Empati (*empathy*) X5

Yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan pasien, meliputi perhatian khusus kepada pasien, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam menjalin relasi kepada pasien RS Bina Sehat Jember.

f. Kepuasan (Z)

Kepuasan adalah nilai atau perasaan yang diperoleh pasien dari kualitas layanan jasa setelah mereka melakukan hubungan dengan Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Meliputi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh RS Bina Sehat Jember.

g. Loyalitas (Y)

Loyalitas adalah respon perilaku pasien yang bersifat bias dan terungkap secara terus-menerus, meliputi pasien tidak ingin berpindah ke rumah sakit lain, mendorong keluarga atau teman untuk berobat di Rumah Sakit Bina Sehat Jember, mempertimbangkan Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai pilihan yang pertama dan yang paling tepat. Secara ringkas ketujuh variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel

Variabel (1)	Definisi Operasional (2)	Indikator (3)
Bukti Fisik (X_1)	Mencakup aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba meliputi peralatan medis yang lengkap dan canggaih.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas fisik, 2. Gedung, 3. Fasilitas pendukung diruangan pasien yang bersih dan nyaman, 4. Penampilan pegawai yang bersih.
Keandalan (X_2)	Kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu layanan, 2. Pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, 3. Keakuratan/ administrasi dokumen.
Daya Tanggap (X_3)	Keinginan untuk membantu pasien dan menyediakan jasa pelayanan yang dibutuhkan pasien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan pegawai dalam membantu pasien, 2. Keluasan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pasien dengan cepat, 3. Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa.
Jaminan (X_4)	Kemampuan sumber daya yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dokter dan perawat, 2. Kemampuan dokter dan perawat, 3. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

Lanjutan Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel

Variabel (1)	Definisi Operasional (2)	Indikator (3)
Empati (X_5)	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan pasien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian khusus kepada pasien, 2. Komunikasi yang baik, 3. Kemudahan dalam menjalin relasi.
Kepuasan Pasien (Z)	Tindakan yang dirasakan oleh pasien dalam pelayanan.	Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pasien dalam pelayanan yang diberikan
Loyalitas (Y)	Kemampuan pasien untuk melakukan perobatan/berobat kembali ke Rumah Sakit Bina Sehat Jember.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tidak ingin pindah ke rumah sakit lain, 2. Pasien yang pulang dan sembuh akan merekomendasikan Rumah Sakit Bina Sehat Jember, 3. Pasien yakin Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah rumah sakit yang baik, 4. Memilih Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai pilihan yang tepat.

Sumber data : Diolah dari Tesis Mariaty Silalahi, 2011

3.7. Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran bertingkat dengan skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, rentang skala yang digunakan untuk mengukur derajat sangat setuju (SS) atau sangat tidak setuju (STS) adalah 1 (satu) sampai 5 (lima) yaitu dengan tingkat penilaian sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban tidak setuju diberi nilai = 2
- c. Untuk jawaban netral diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban setuju diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban sangat setuju diberi nilai = 5

3.8. Validitas dan Reliabilitas

3.8.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto,2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Alat untuk mengukur validitas adalah Korelasi *Product Moment* dari *Pearson* (Arikunto,2006:170).

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

- r = korelasi
- x = variabel bebas
- y = variabel terikat
- n = jumlah sampel

Untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini digunakan perhitungan validitas melalui program *SPSS versi 18.0 for Windows*. Menurut Tika (2005:65) kriteria validitas untuk setiap item adalah jika $r > 0,30$ berarti item tersebut valid selain itu juga bisa dilihat dari nilai signifikansinya.

Jika instrument itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut :

Tabel 3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0.000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan (2008:62)

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sebuah instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrumen sudah baik (Arikunto,2006:178).

Untuk menghitung koefisien reliabilitas *Alpha Croncbach* digunakan rumus :

$$\alpha = \left(\frac{kr}{1 + (k - 1)r} \right)$$

Dimana :

- α = koefisien reliabilitas
- r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel
- k = Jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan tehnik *alpha cronbach* diukur berdasarkan skala alpha 0 sampai dengan 1. Apabila skala tersebut dikelompokkan kedalam 5 kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan seperti tabel berikut :

Tabel 3.5. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.0 – 0,20	Kurang Reliabel
0,2 – 0,40	Agak Reliabel
0,4 – 0,60	Cukup Reliabel
0,6 – 0,80	Reliabel
0,8 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Triton PB, (2006:248)

Menurut Santoso (2002:200) jika butir pertanyaan untuk masing-masing variabel kurang dari sepuluh item, maka angka kriteria untuk mengukur reliabilitas ini adalah 0,20. Jadi keputusan yang digunakan untuk menguji reliabilitas ini adalah :

- a. Jika nilai $\alpha > 0,20$ maka seluruh butir pertanyaan adalah reliabel. Dengan kata lain instrumen layak dan dapat digunakan.
- b. Jika nilai $\alpha < 0,20$ maka seluruh butir pertanyaan adalah tidak reliabel. Dengan kata lain instrumen tidak layak dan tidak dapat digunakan.

3.9. Metode Analisis Data

3.9.1. Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang mengurai data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Dengan teknik analisis deskriptif ini diharapkan dapat menjelaskan secara jelas tentang arti dan maksud dari data yang telah diperoleh. Analisis deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik.

3.9.2. Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel, dimana variabel bebas (variabel eksogen) mempengaruhi variabel terikat (variabel endogen) baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara (Sarwono, 2006:147).

Manfaat path analysis pelurusan dari persamaan regresi sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan. Mengingat variabel-variabel tersebut bersifat kualitatif dan menggunakan skala ordinal, maka agar dapat diolah menggunakan analisis jalur dengan menggunakan pendekatan regresi linear berganda, terlebih dahulu harus diubah dari skala ordinal menjadi skala interval menggunakan nilai Z (*Z score*).

Adapun langkah-langkah dalam mentransformasi data tersebut adalah sebagai berikut (Arikunto, 2003:371)

- a. Mencari nilai \bar{x} yang diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = nilai rata-rata (mean)

$\sum x$ = jumlah total nilai X

n = jumlah item

- b. Menurut Arikunto (2003:377) data likert distandarisasi menjadi Z score dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Z = \left[\frac{X - \bar{X}}{s} \right]$$

Dimana :

Z = Z score

X = nilai subjek

\bar{X} = nilai rata-rata

s = standar deviasi

- c. Hasil proses standarisasi masing-masing item pertanyaan, kemudian dijumlahkan untuk memperoleh nilai total masing-masing variabel atau dirata-rata bila jumlah indikator masing-masing variabel tidak sama.

Untuk mentransformasi data skala ordinal ke interval dalam penelitian ini digunakan bantuan program *SPSS versi 18.0 for Windows*. Setelah data sudah ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan langkah-langkah *Z score* maka data dapat diolah menggunakan analisis jalur dengan pendekatan analisis regresi linear berganda.

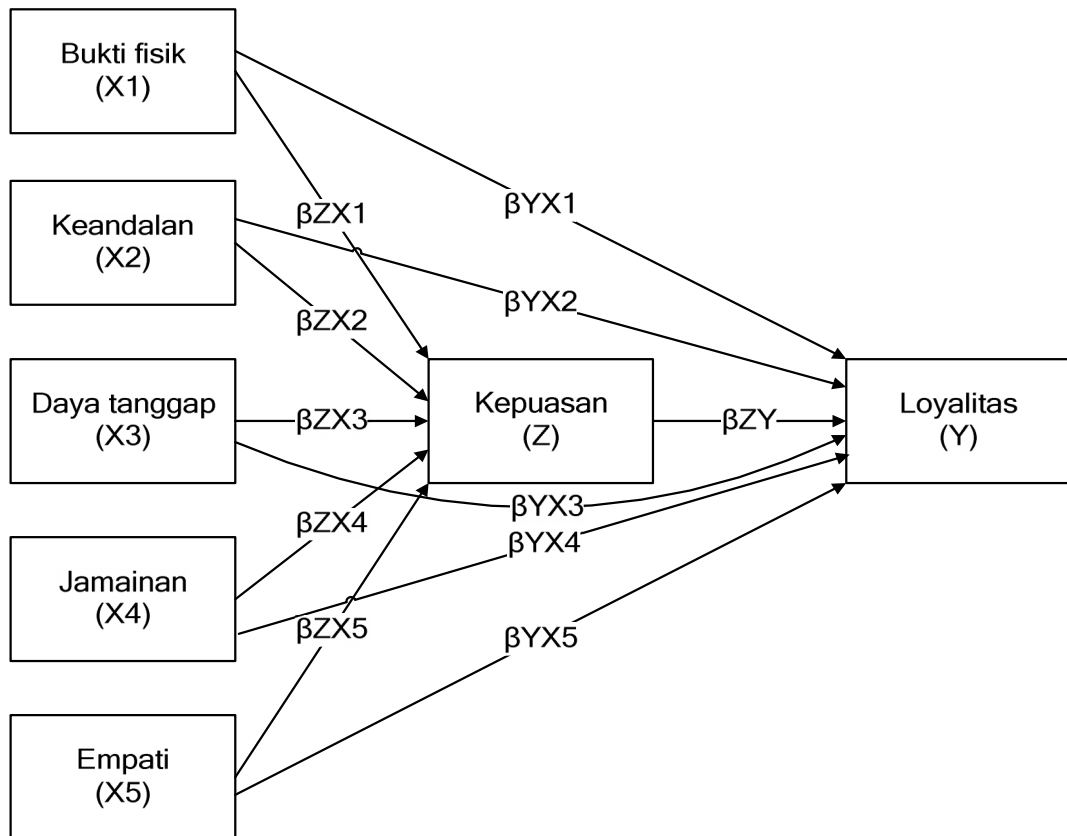
Menurut Sarwono (2006:150), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Semua variabel berskala interval;
- 2) Pola hubungan antar variabel bersifat linear;
- 3) Variabel-variabel residualnya tidak berfungsi berkorelasi dengan variabel sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan yang lainnya;
- 4) Model hanya bersifat searah.

Untuk menganalisis hubungan kasual antara variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan software *SPSS 18 for windows*. Dengan analisis jalur akan dilakukan estimasi pengaruh kasual antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikan model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur. Kaidah pengujian signifikan dalam pengujian SPSS (Ridwan dan Achmad, 2008:117) adalah:

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \leq Sig$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \geq Sig$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Untuk Penyelesaian analisis jalur maka perlu mengetahui adanya diagram jalur maupun koefisien, yang dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1. Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Keterangan :

- β_{ZX1} = koefisien jalur pengaruh langsung X1 terhadap Z
- β_{ZX2} = koefisien jalur pengaruh langsung X2 terhadap Z
- β_{ZX3} = koefisien jalur pengaruh langsung X3 terhadap Z
- β_{ZX4} = koefisien jalur pengaruh langsung X4 terhadap Z
- β_{ZX5} = koefisien jalur pengaruh langsung X5 terhadap Z
- β_{YX1} = koefisien jalur pengaruh langsung X1 terhadap Y
- β_{YX2} = koefisien jalur pengaruh langsung X2 terhadap Y
- β_{YX3} = koefisien jalur pengaruh langsung X3 terhadap Y
- β_{YX4} = koefisien jalur pengaruh langsung X4 terhadap Y
- β_{YX5} = koefisien jalur pengaruh langsung X5 terhadap Y
- β_{ZY} = koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6. Persamaan Struktural Penelitian

No	Persamaan Struktural Penelitian
1.	$Z = \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5 + \varepsilon_1$
2.	$Y = \gamma X_1 + \gamma X_2 + \gamma X_3 + \gamma X_4 + \gamma X_5 + \beta z + \varepsilon_2$

Dimana :

γ (gamma) = hubungan langsung variable eksogen terhadap variable endogen

β (beta) = hubungan langsung variable endogen

X1 = bukti fisik

X2 = keandalan

X3 = daya tanggap

X4 = jaminan

X5 = empati

Y = kepuasan

Z = loyalitas pasien

3.10. Uji Asumsi Klasik

3.10.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005:110). Dalam penelitian ini, untuk menguji normalitas digunakan perhitungan melalui program *SPSS versi 18.0 for Windows*

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali, 2005:112). Pada grafik normal plot, dengan asumsi :

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

3.10.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2005:91) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- c. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari (1) Menilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur varibialitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / \text{Tolerance}$).

Dalam penelitian ini, untuk menguji multikolinieritas digunakan perhitungan melalui program *SPSS versi 18.0 for Windows*. Namun dalam penelitian ini multikolinieritas dilihat dari nilai Inflation Factor (VIF). Menurut Ghazali (2005:92) Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $<0,10$ atau sama dengan nilai VIF >10 .

3.10.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Deteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafis, dimana X adalah Y yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *unstandardized* (Ghozali, 2005:105). Dasar analisis sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.11. Pengujian Hipotesis

Menurut Irianto (2006:204), walaupun persamaan regresi linear ganda telah terbukti signifikan, tetapi masih bisa dipersoalkan tentang kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk itu perlu pengujian koefisien regresi, dalam hal ini akan diuji koefisien b dengan menggunakan t tes. Nilai t dapat diperoleh dengan menggunakan rumus (Irianto 2006:204) :

$$t = \frac{b_k}{S_{bk}}$$

Dimana :

b_k = koefisien regresi ke k

S_{bk} = simpangan baku koefisien b yang ke k

Kriteria pengujian uji hipotesis ini sebagai berikut.

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikatnya.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

Adapun tahapan uji signifikan adalah sebagai berikut :

- a. Merumuskan Hipotesis.

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n = 0$ (berarti variabel-variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel independent).

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n \neq 0$ (berarti variabel-variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen).

- b. Menentukan Tingkat Signifikansi.

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* sebesar 95%.

- c. Membandingkan Nilai Signifikansi dengan $\alpha = 5\%$

Untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak dibuat ketentuan-ketentuan di bawah ini :

- 1) Apabila signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel berikutnya.
- 2) Apabila signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel berikutnya.

3.12. Uji Model

3.12.1. Koefisien Determinasi Total (R^2_m)

Terdapat dua indikator validitas model di dalam analisis jalur (*path analysis*) yaitu koefisien determinan total dan *trimming theory* yang di jeleskan sebelumnya. Untuk koefisien determinan total merupakan total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model yang diukur dengan menggunakan rumus :

$$R^2_m = 1 - (P_{e1})^2 (P_{e1})^2$$

$$P_{e1} = (1 - R^2_i)$$

$$R^2_m = \text{Koefisien Determinasi } (R^2)$$

= Interpretasi terhadap R^2_m sama dengan interpretasi Koefisien Determinasi (R^2) pada analisis regresi.

3.12.2. Teori *Trimming*

Model *trimming* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan (menurut Kusnendi dalam Riduwan, 2008:127).

Model *trimming* terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan. Walaupun ada satu, dua, atau lebih variabel yang tidak signifikan, maka perlu diperbaiki dengan model struktur analisis jalur yang telah dihipotesiskan (Riduwan, 2008:127).

Menurut (Riduwan, 2008:127), cara menggunakan model *trimming* yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan.

Langkah-langkah pengujian *path analysis* model *trimming* sebagai berikut:

- a. Merumuskan persamaan struktural.
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi.
 - 1) Gambarkan diagram jalur lengkap.
 - 2) Menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang telah dirumuskan.

- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan).
- d. Menghitung secara individual.
- e. Menguji kesesuaian antar model analisis jalur.
- f. Merangkum kedalam tabel.
- g. Memaknai dan menyimpulkan.

3.13. Pengaruh Antar Jalur

Setelah dilakukan pengujian hipotesis penelitian, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien pengaruh antar variabel-variabel dalam model penelitian tersebut. Dari model yang sesuai, maka dapat diinterpretasikan masing-masing koefisien jalur.

Penghitungan pengaruh antar jalur dapat dilihat dari tingkat signifikansi tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dari perhitungan diperoleh tiga jalur yaitu pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total.

Pengaruh langsung diperoleh dari perhitungan variabel independen dengan variabel intervening dan pengaruh langsung variabel independenn dengan variabel dependen dengan cara melihat nilai koefisiennya.

Pengaruh tidak langsung diperoleh dari hasil perkalian nilai koefisien dari variabel independen ke variabel intervening dengan nilai koefisien dari variabel intervening ke variabel dependen.

Terakhir adalah pengaruh total yang diperoleh dari penjumlahan dari hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dengan nilai koefisien dari variabel intervening ke variabel dependen.

Proses penghitungannya adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung pengaruh langsung (*direct effect* atau DE) :
 - 1) Pengaruh variabel Bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan pasien (Z)
 $DE_{zx1} = X_1 \rightarrow Z$
 - 2) Pengaruh variabel Keandalan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Z)
 $DE_{zx2} = X_2 \rightarrow Z$

3) Pengaruh variabel Daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan pasien (Z)

$$DE_{zx3} = X_3 \rightarrow Z$$

4) Pengaruh variabel Jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien (Z)

$$DE_{zx4} = X_4 \rightarrow Z$$

5) Pengaruh variabel Empati (X_5) terhadap kepuasan pasien (Z)

$$DE_{zx5} = X_5 \rightarrow Z$$

6) Pengaruh variabel Bukti fisik (X_1) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx1} = X_1 \rightarrow Y$$

7) Pengaruh variabel Keandalan (X_2) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx2} = X_2 \rightarrow Y$$

8) Pengaruh variabel Daya tanggap (X_3) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx3} = X_3 \rightarrow Y$$

9) Pengaruh variabel Jaminan (X_4) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx4} = X_4 \rightarrow Y$$

10) Pengaruh variabel Empati (X_5) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx5} = X_5 \rightarrow Y$$

11) Pengaruh variabel kepuasan pasien (Z) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yx} = Z \rightarrow Y$$

b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*indirect effect* atau IE) :

Pengaruh variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap Loyalitas (Y) melalui kepuasan pasien (Z).

$$IE_{yzx} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau TE) :

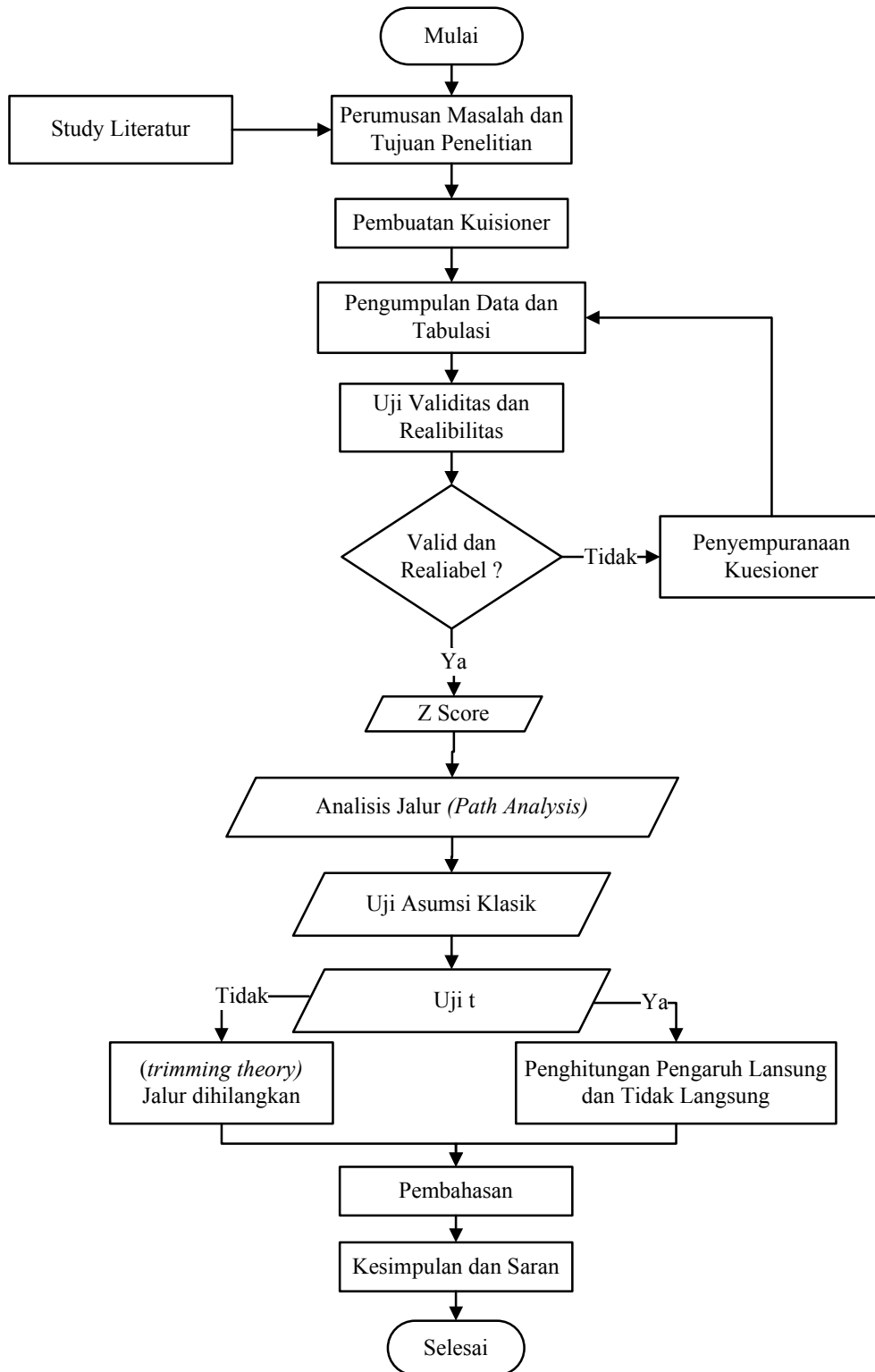
Pengaruh variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap Loyalitas (Y) = pengaruh langsung variabel X_1 terhadap Y melalui Z + pengaruh tidak langsung variabel X_1 terhadap Y .

$$TE_{yzx} = DE_{yx} + IE_{yzx}$$

d. Menghitung pengaruh sisa (*Residual Effect* atau RE) :

$$\text{Pengaruh sisa terhadap } Y = \sqrt{1 - R^2}$$

3.14. Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Adapun deskripsi kerangka pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Untuk menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian dilakukan studi literatur sebagai bahan penentu maupun perbandingan agar didapat tujuan dan rumusan masalah yang paling sesuai.
- b. Selanjutnya pembuatan Kuesioner yang digunakan sebagai media pengumpulan data dari konsumen. Kuesioner berisi berbagai pertanyaan, maupun pernyataan yang menyangkut variabel-variabel yang telah ditentukan.
- c. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian secara langsung Kuesioner yang telah dibuat, oleh konsumen dalam hal ini adalah pasien RS. Bina Sehat. Serta melakukan tabulasi atau pengitungan hasil Kuesioner sesuai dengan poin yang telah ditentukan.
- d. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan realibilitas data untuk menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen, serta apakah pertanyaan tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data.
- e. Jika data telah valid dan reliabel maka dilakukan analisis jalur, namun jika data tidak valid dan reliabel, maka dilakukan penyempurnaan Kuesioner dan dilakukan pengumpulan data dan tabulasi kembali hingga didapat data yang sesuai dan layak.
- f. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik pada data yang telah didapat. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa pangujian, antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
- g. Lalu dilakukan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka dilakukan *trimming theory* yaitu dengan menghilangkan jalur yang tidak signifikan. Dan dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
- h. Selanjutnya dilakukan pembahasan atas hasil dari proses tersebut. Terakhir, penentuan kesimpulan dan saran dari hasil proses penelitian tersebut.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bina Sehat Jember

Sejarah singkat berdirinya RS Bina Sehat, yaitu Maret 1995, Yayasan Bina Sehat membuka Balai Pengobatan (BP) Bina Sehat yang beralamat di Jalan Jayanegara No. 7 Jember, dengan kegiatan pelayanan kesehatan rawat jalan pagi dan sore yaitu Poli Umum dan Poli Gigi serta Medical Check Up (TKI & Umum). Pada Bulan Juli tahun 1995, bekerjasama dengan PT. JAMSOSTEK (Persero) melayani Program Jaminan Kesehatan (JPK) paket dasar (A) untuk wilayah Jember, Lumajang dan Bondowoso.

Pada tahun 2000, pelayanan BP Bina Sehat bertambah dengan dibukanya Klinik Ibu dan Anak (KIA). Pada tahun 2002, tepatnya pada bulan Oktober, gagasan untuk meningkatkan pelayanan klinik menjadi rumah sakit muncul. Pada tanggal 1 Maret tahun 2003, setelah mendapat Ijin Bangunan dan HO (Hinder Ordonantie) dari Pemerintah Kabupaten Jember, maka status BP Bina Sehat ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bina Sehat. Rawat Inap pada awal beroperasi jumlah tempat tidur terpasang adalah 12 TT, selanjutnya pada tahun 2004 menjadi 25 TT.

Pada 13 September 2005, RS Bina Sehat mendapatkan Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: YM.02.04.3.5.4019. Pada tahun ini RS Bina Sehat menambah jumlah TT terpasang menjadi 50 TT, tahun 2006 sebanyak 77 TT, tahun 2007 sebanyak 82 TT, tahun 2008 sebanyak 98 TT, tahun 2009 sebanyak 104 TT, dan tahun 2010 sebanyak 123 TT. Di tahun 2012 direncanakan RS Bina Sehat akan mempunyai 208 TT sehingga akan lebih banyak masyarakat yang dapat dilayani kesehatannya oleh RS Bina Sehat.

Rumah Sakit Bina Sehat merupakan rumah sakit yang selalu berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit sehingga pasien merasa aman dan nyaman dalam menjalani proses pengobatan di Rumah Sakit Bina Sehat.

Rumah Sakit Bina Sehat mulai beroperasi sejak tanggal 1 Maret 2003, dengan Pelayanan awat Inap mulai 12 bed (tempat tidur). Sampai tahun 2009, Rumah Sakit Bina Sehat telah memiliki 119 bed.

- a. Tahun 2003 : 12 bed
- b. Tahun 2004 : 25 bed
- c. Tahun 2005 : 50 bed
- d. Tahun 2006 : 77 bed
- e. Tahun 2007 : 82 bed
- f. Tahun 2008 : 101 bed
- g. Tahun 2009 : 119 bed

4.1.2. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Bina Sehat

Visi Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah mewujudkan pelayanan kesehatan swasta yang berkualitas sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat dan perkembangan IPTEK dilandasi IMAN dan TAQWA. Misi Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah : 1) Membangun Budaya Pelayanan yang sempurna dalam Penampilan, Handal, Tanggap, Peka, Tulus; 2) Menjadikan Rumah Sakit Swasta Kelas Madya; 3) Menjadi Sarana Pendidikan dan Pengembangan SDM Kesehatan. Sedangkan Motto Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah (SCMM) dengan perincian sebagai berikut :

- S = Senyum
- C = Cepat
- M = Murah
- M = Mutu

Fasilitas dan layanan kesehatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Dokter Spesialis Rumah Sakit Bina Sehat Jember

Pelayanan dokter spesialis yang terdapat di Rumah Sakit Bina Sehat Jember di antaranya adalah:

- 1) Spesialis Obsgyn (Kebidanan dan Kandungan)
- 2) Spesialis Bedah Umum
- 3) Spesialis Bedah Ortopedi (tulang)
- 4) Spesialis Bedah Urologi
- 5) Spesialis Bedah Syaraf
- 6) Spesialis Bedah Mulut
- 7) Spesialis Syaraf
- 8) Spesialis Penyakit Dalam
- 9) Spesialis Jantung
- 10) Spesialis Paru-Paru
- 11) Spesialis THT
- 12) Spesialis Mata
- 13) Spesialis Jiwa
- 14) Spesialis Anak
- 15) Spesialis Radiologi
- 16) Spesialis Anestesi

b. Fasilitas Pelayanan Medis

Fasilitas pelayanan medis Rumah Sakit Bina Sehat Jember diantaranya adalah:

- 1) Kamar Bersalin
- 2) Kamar Operasi
- 3) Kamar Perawatan
- 4) UGD

c. Fasilitas Penunjang Medik

Penunjang medik Rumah Sakit Bina Sehat Jember diantaranya adalah :

- 1) Apotek
- 2) Fisioterapi
- 3) Laboratorium
- 4) Radiologi

d. Fasilitas Poliklinik

Pelayanan poliklinik Rumah Sakit Bina Sehat Jember diantaranya adalah :

- 1) Klinik Gigi
- 2) Klinik Umum
- 3) Klinik Ibu dan Anak
- 4) Klinik Dokter Keluarga Jamsostek

e. Fasilitas Psikologi

- 1) Psikologi umum
- 2) Psikologi Pendidikan

f. Fasilitas Lain

1) Ambulan

a) Ambulance Emergency: Ambulance Emergency Rumah Sakit Bina Sehat selalu siap untuk menjemput atau mengantar pasien maupun korban kecelakaan ke Rumah Sakit Bina Sehat.

b) Ambulance Transportation: Ambulance Transportation selalu siap membantu pasien, baik untuk menjemput atau mengantar pasien (di dalam dan luar kota). **Telepon ambulance** rumah sakit bina sehat : **(0331) 422701 ext. 113 atau 114**

2) Home Visite

Home Visite merupakan suatu pelayanan medis yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki kemampuan khusus untuk merawat orang yang sakit baik secara fisik maupun mental yang dilakukan di rumah penderita.

4.1.3. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap beserta keluarga pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Berikut ini diperlihatkan deskripsi responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran Kuesioner maka didapat jumlah responden pria dan wanita sebagai berikut :

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

No.	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	37	38,14 %
2	Wanita	60	61,86 %
Jumlah		97	100 %

Sumber : Lampiran 2

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin wanita sebanyak 60 orang responden (61,86%), sedangkan yang berjenis kelamin pria sebanyak 37 orang (38,14 %).

b. Usia Responden

Dari hasil penyebaran Kuesioner maka didapat karakteristik usia responden sebagai berikut :

Tabel 4.2. Karakteristik Usia Responden

No.	Kategori Umur	Jumlah	Persentase
1	17 - 20 tahun	6	6,18 %
2	21 - 30 tahun	32	32,99 %
3	31 - 40 tahun	27	27,84 %
4	> 40 tahun	32	32,99 %
Jumlah		97	100 %

Sumber : Lampiran 2

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa usia responden yang berusia 21-30 tahun dan > 40 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 32 orang (32,99 %), 31-40 tahun sebanyak 27 orang (27,84 %) dan sedangkan yang terkecil adalah responden yang berusia 17-20 tahun sebanyak 6 orang (6,18 %)

c. Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil data penelitian dari penyebaran Kuesioner maka diperoleh data tentang jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	17	17,53 %
2	Wiraswasta	26	26,80 %
3	Petani	11	11,34 %
4	Ibu Rumah Tangga	22	22,68 %
5	Pelajar/Mahasiswa	10	10,30 %
6	Lain-lain	11	11,34 %
Jumlah		97	100 %

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu 26 orang responden (26,80 %), ibu rumah tangga sebanyak 22 orang (22,68 %), PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 orang (17,53 %), Petani dan lain-lain sebanyak 11 orang (11,34 %), dan yang paling kecil memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 10 orang responden (10,30 %).

d. Lama Perawatan

Berdasarkan hasil data penelitian dari penyebaran Kuesioner maka diperoleh data tentang lama perawatan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4. Karakteristik Lama Perawatan Responden

No.	Ruang Rawat	Jumlah Orang	Persentase
1	2 Hari	13	13,40 %
2	3 Hari	26	26,80 %
3	4 Hari	34	35,05 %
4	5 Hari	8	8,25 %
5	> 5 Hari	16	16,50
Jumlah		97	100 %

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan data pada tabel 4.4 tentang lamanya pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember adalah sebagai berikut : pasien yang sudah dirawat selama 4 hari merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu 34 orang (35,05%), 3 hari 26 orang (26,80 %), > 5 hari 16 orang (16,50 %), 2 hari 13 orang (13,40 %), dan yang paling kecil yaitu pasien yang sudah dirawat selama 5 hari sebanyak 8 orang responden (8,25 %).

4.1.4. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengolahan data dari hasil jawaban kuesioner (data primer), terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrument (butir pertanyaan) yang digunakan agar dapat diketahui kelayakan dari penggunaan butir pertanyaan dalam penelitian. Pengujian instrumen tersebut dilakukan dengan bantuan *SPSS 18 for windows*.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada seluruh item pertanyaan penelitian. Berdasarkan lampiran perhitungan uji validitas instrument dengan menggunakan program *SPSS 18 for windows* diketahui uji validitas untuk semua item pertanyaan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi diatas 0,30. Sehingga semua item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas instrumen secara rinci disajikan dalam Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel Bukti Fisik (X1)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,617	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,789	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,644	0,30	Valid
4	Butir (4)	0,673	0,30	Valid
Variabel Keandalan (X2)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,707	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,790	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,677	0,30	Valid
Variabel Daya Tanggap (X3)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,786	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,805	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,786	0,30	Valid
Variabel Jaminan (X4)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,714	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,805	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,821	0,30	Valid
4	Butir (4)	0,714	0,30	Valid
Variabel Empati (X5)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,746	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,769	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,836	0,30	Valid
Variabel Kepuasan Pasien (Z)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,828	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,780	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,758	0,30	Valid
Variabel Loyalitas Pasien (Y)				
No.	Item	R	Tetapan	Keterangan
1	Butir (1)	0,853	0,30	Valid
2	Butir (2)	0,794	0,30	Valid
3	Butir (3)	0,894	0,30	Valid
4	Butir (4)	0,829	0,30	Valid

Sumber : Lampiran 5

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas Instrumen

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Tetapan	Keterangan
1	Bukti Fisik (X1)	0,608	0,20	Reliabel
2	Keandalan (X2)	0,547	0,20	Cukup Reliabel
3	Daya Tanggap (X3)	0,702	0,20	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0,763	0,20	Reliabel
5	Empati (X5)	0,685	0,20	Reliabel
6	Kepuasan Pasien (Z)	0,698	0,20	Reliabel
7	Loyalitas Pasien (Y)	0,864	0,20	Sangat Reliabel

Sumber : Lampiran 6

4.1.5. Metode Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jumlah pertanyaan adalah 4 butir untuk variabel bukti fisik (X_1), 3 butir untuk variabel keandalan (X_2), 3 butir untuk variabel daya tanggap (X_3), 4 butir untuk variabel jaminan (X_4), 3 butir untuk variabel empati (X_5), 3 butir untuk variabel kepuasan pasien (Z) dan 4 butir untuk variabel loyalitas pasien (Y) dengan total seluruh pertanyaan adalah 24 butir.

Tabel yang akan ditampilkan berikut adalah hasil pengolahan data primer yang merupakan deskriptif penelitian pendapat responden mengenai kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien sebagai berikut :

Tabel 4.7. Pendapat Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X₁) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	25	25,8	51	52,6	19	19,6	2	2,1	0	0	100%
2	39	40,2	43	44,3	12	12,4	3	3,1	0	0	100%
3	51	52,6	44	45,4	2	2,1	0	0	0	0	100%
4	38	39,2	42	43,3	14	14,4	3	3,1	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Rumah Sakit Bina Sehat memiliki peralatan medis yang lengkap dan canggih ? Dari 97 responden, 25 orang (25,8%) menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Bina Sehat memiliki peralatan medis yang lengkap dan canggih, 51 orang (52,6%) menyatakan setuju, 19 orang (19,6%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini dibuktikan dengan proses perawatan, diagnosa dan alat-alat yang digunakan dalam proses penyembuhan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju Rumah Sakit Bina Sehat memiliki peralatan medis yang lengkap dan canggih.
- 2) Di ruangan pasien Rumah Sakit Bina Sehat sudah bersih dan nyaman ? Dari 97 responden, 39 orang (40,2%) menyatakan sangat setuju bahwa di ruangan pasien Rumah Sakit Bina Sehat sudah bersih dan nyaman, 43 orang (44,3%) menyatakan setuju, 12 orang (12,4%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju di ruangan pasien Rumah Sakit Bina Sehat sudah bersih dan nyaman.

- 3) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat berpenampilan bersih dan rapi ? Dari 97 responden, 51 orang (52,6%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat berpenampilan bersih dan rapi, 44 orang (45,4%) menyatakan setuju, 2 orang (2,1%) menyatakan netral atau biasa saja, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat berpenampilan bersih dan rapi.
- 4) Rumah Sakit Bina Sehat berada di lokasi yang strategis dan mudah di jangkau? Dari 97 responden, 38 orang (39,2%) menyatakan sangat setuju bahwa di ruangan pasien Rumah Sakit Bina Sehat sudah bersih dan nyaman, 42 orang (43,3%) menyatakan setuju, 14 orang (14,4%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju Rumah Sakit Bina Sehat berada di lokasi yang strategis dan mudah di jangkau.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel keandalan (X_2) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.8. Pendapat Responden Terhadap Variabel Keandalan (X_2) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Persentase
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	41	42,3	46	47,4	8	8,2	2	2,1	0	0	100%
2	40	41,2	46	47,4	10	10,3	1	1,0	0	0	100%
3	22	22,7	52	53,6	22	22,7	1	1,0	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditangani dengan tepat waktu ? Dari 97 responden, 41 orang (42,3%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditangani dengan tepat waktu, 46 orang (47,4%) menyatakan setuju, 8 orang (8,2%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju.
- 2) Rumah Sakit Bina Sehat memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi ? Dari 97 responden, 40 orang (41,2%) menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Bina Sehat memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi, 46 orang (47,4%) menyatakan setuju, 10 orang (10,3%) menyatakan netral atau biasa saja, 1 orang (1,0%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju.
- 3) Pegawai bagian administrasi Rumah Sakit Bina Sehat menangani dokumen dengan akurat ? Dari 97 responden, 22 orang (22,7%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai bagian administrasi Rumah Sakit Bina Sehat menangani dokumen dengan akurat, 52 orang (53,6%) menyatakan setuju, 22 orang (22,7%) menyatakan netral atau biasa saja, 1 orang (1,0%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel daya tanggap (X_3) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.9. Pendapat Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X_3) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	37	38,1	51	52,6	8	8,2	1	1,0	0	0	100%
2	37	38,1	46	47,4	12	12,4	2	2,1	0	0	100%
3	26	26,8	56	57,7	13	13,4	2	2,1	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pasien ? Dari 97 responden, 37 orang (38,1%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pasien, 51 orang (52,6%) menyatakan setuju, 8 orang (8,2%) menyatakan netral atau biasa saja, 1 orang (1,0%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju.
- 2) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan pasien dengan tanggap ? Dari 97 responden, 37 orang (38,1%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan pasien dengan tanggap, 46 orang (47,4%) menyatakan setuju, 12 orang (12,4%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaan pasien dengan tanggap.

- 3) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan informasi yang jelas atas waktu pelayanan yang akan dilaksanakan ? Dari 97 responden, 26 orang (26,8%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan informasi yang jelas atas waktu pelayanan yang akan dilaksanakan, 56 orang (57,7%) menyatakan setuju, 13 orang (13,4%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada seorang pun (0%) sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan informasi yang jelas atas waktu pelayanan yang akan dilaksanakan.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel jaminan (X_4) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.10. Pendapat Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	35	36,1	53	54,6	9	9,3	0	0	0	0	100%
2	41	42,3	44	45,4	9	9,3	3	3,1	0	0	100%
3	46	47,4	40	41,2	9	9,3	2	2,1	0	0	100%
4	31	32,0	51	52,6	15	15,5	0	0	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Dokter Rumah Sakit Bina Sehat telah mendiagnosis dengan benar ? Dari 97 responden, 35 orang (36,1,8%) menyatakan sangat setuju bahwa dokter Rumah Sakit Bina Sehat telah mendiagnosis dengan benar, 53 orang (54,6%) menyatakan setuju, 9 orang (9,3%) menyatakan netral atau biasa saja, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju dokter Rumah Sakit Bina Sehat telah mendiagnosis dengan benar.

- 2) Perawatan di Rumah Sakit Bina Sehat memberikan hasil yang lebih baik pada kondisi kesehatan pasien ? Dari 97 responden, 41 orang (42,3%) menyatakan sangat setuju bahwa perawatan di Rumah Sakit Bina Sehat memberikan hasil yang lebih baik pada kondisi kesehatan pasien, 44 orang (45,4%) menyatakan setuju, 9 orang (9,3%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju perawatan di Rumah Sakit Bina Sehat memberikan hasil yang lebih baik pada kondisi kesehatan pasien.
- 3) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat cekatan dalam memberikan pertolongan pertama pada pasien ? Dari 97 responden, 46 orang (47,4%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat cekatan dalam memberikan pertolongan pertama pada pasien, 40 orang (41,2%) menyatakan setuju, 9 orang (9,3%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada seorang pun (0%) yang sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat cekatan dalam memberikan pertolongan pertama pada pasien.
- 4) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat bersikap jujur dalam memberikan perawatan kepada pasien ? Dari 97 responden, 31 orang (32,0%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat bersikap jujur dalam memberikan perawatan kepada pasien, 51 orang (52,6%) menyatakan setuju, 15 orang (15,5%) menyatakan netral atau biasa saja, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat bersikap jujur dalam memberikan perawatan kepada pasien.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel Empati (X_5) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.11. Pendapat Responden Terhadap Variabel Empati (X_5) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	19	19,6	46	47,4	29	29,9	3	3,1	0	0	100%
2	32	33,0	54	55,7	9	9,3	2	2,1	0	0	100%
3	21	21,6	48	49,5	22	22,7	6	6,2	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan perhatian khusus kepada pasien ? Dari 97 responden, 19 orang (19,6%) menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan perhatian khusus kepada pasien, 46 orang (47,4%) menyatakan setuju, 29 orang (29,9%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pegawai Rumah Sakit Bina Sehat memberikan perhatian khusus kepada pasien.
- 2) Pasien dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat ? Dari 97 responden, 32 orang (33,0%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat, 54 orang (55,7%) menyatakan setuju, 9 orang (9,3%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pasien dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat.

- 3) Pasien dapat dengan mudah menjalin hubungan dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat ? Dari 97 responden, 21 orang (21,6%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien dapat dengan mudah menjalin hubungan dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat, 48 orang (49,5%) menyatakan setuju, 22 orang (22,7%) menyatakan netral atau biasa saja, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pasien dapat dengan mudah menjalin hubungan dengan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel kepuasan pasien (Z) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.12. Pendapat Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Z) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	40	41,2	44	45,4	10	10,3	3	3,1	0	0	100%
2	35	36,1	55	56,7	6	6,2	1	1,0	0	0	100%
3	30	30,9	42	43,3	21	21,6	4	4,1	0	0	100%

Sumber : Lampiran 4

- 1) Pasien atau keluarga pasien merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat Dari 97 responden, 40 orang (41,2%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien atau keluarga pasien merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat, 44 orang (45,4%) menyatakan setuju, 10 orang (10,3%)

menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pasien atau keluarga pasien merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Bina Sehat.

- 2) Pasien puas dengan informasi yang diberikan dokter/perawat Rumah Sakit Bina Sehat tentang kondisi kesehatannya ? Dari 97 responden, 35 orang (36,1%) menyatakan sangat setuju bahwa di pasien atau keluarga pasien puas dengan informasi yang diberikan dokter/perawat Rumah Sakit Bina Sehat tentang kondisi kesehatannya, 55 orang (56,7%) menyatakan setuju, 6 orang (6,2%) menyatakan netral atau biasa saja, 1 orang (1,0%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pasien puas dengan informasi yang diberikan dokter/perawat Rumah Sakit Bina Sehat tentang kondisi kesehatannya.
- 3) Pasien atau keluarga pasien puas dengan kenyamanan dan kondisi ruangan yang di sediakan oleh Rumah Sakit Bina Sehat ? Dari 97 responden, 30 orang (30,9%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien atau keluarga pasien puas dengan kenyamanan dan kondisi ruangan yang di sediakan oleh Rumah Sakit Bina Sehat, 42 orang (43,3%) menyatakan setuju, 21 orang (21,6%) menyatakan netral atau biasa saja, 4 orang (4,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada seorang pun (0%) sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju bahwa pasien atau keluarga pasien puas dengan kenyamanan dan kondisi ruangan yang di sediakan oleh Rumah Sakit Bina Sehat.

Komposisi jawaban responden terhadap variabel loyalitas pasien (Y) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember sebagai berikut :

Tabel 4.13. Pendapat Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pasien (Y) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember

No.	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Persentase
1	28	28,9	39	40,2	27	27,8	3	3,1	0	0	100%
2	23	23,7	50	51,5	22	22,7	2	2,1	0	0	100%
3	31	32,0	38	39,2	25	25,8	3	3,1	0	0	100%
4	31	32,0	51	52,6	12	12,4	3	3,1	0	0	100%

Sumber : Frekuensi Tabulasi Hasil Kuesioner, 2011 Lampiran 4

- 1) Pasien atau keluarga pasien akan tetap memilih Rumah Sakit Bina Sehat untuk perawatan kesehatannya di kemudian hari ? Dari 97 responden, 28 orang (28,9%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien atau keluarga pasien akan tetap memilih Rumah Sakit Bina Sehat untuk perawatan kesehatannya di kemudian hari, 39 orang (40,2%) menyatakan setuju, 27 orang (27,8%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju pasien atau keluarga pasien akan tetap memilih Rumah Sakit Bina Sehat untuk perawatan kesehatannya di kemudian hari.
- 2) Pasien atau keluarga pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Bina Sehat kepada orang lain ? Dari 97 responden, 23 orang (23,7%) menyatakan sangat setuju bahwa pasien atau keluarga pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Bina Sehat kepada orang lain, 50 orang (51,5%) menyatakan setuju, 22 orang (22,7%) menyatakan netral atau biasa saja, 2 orang (2,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada

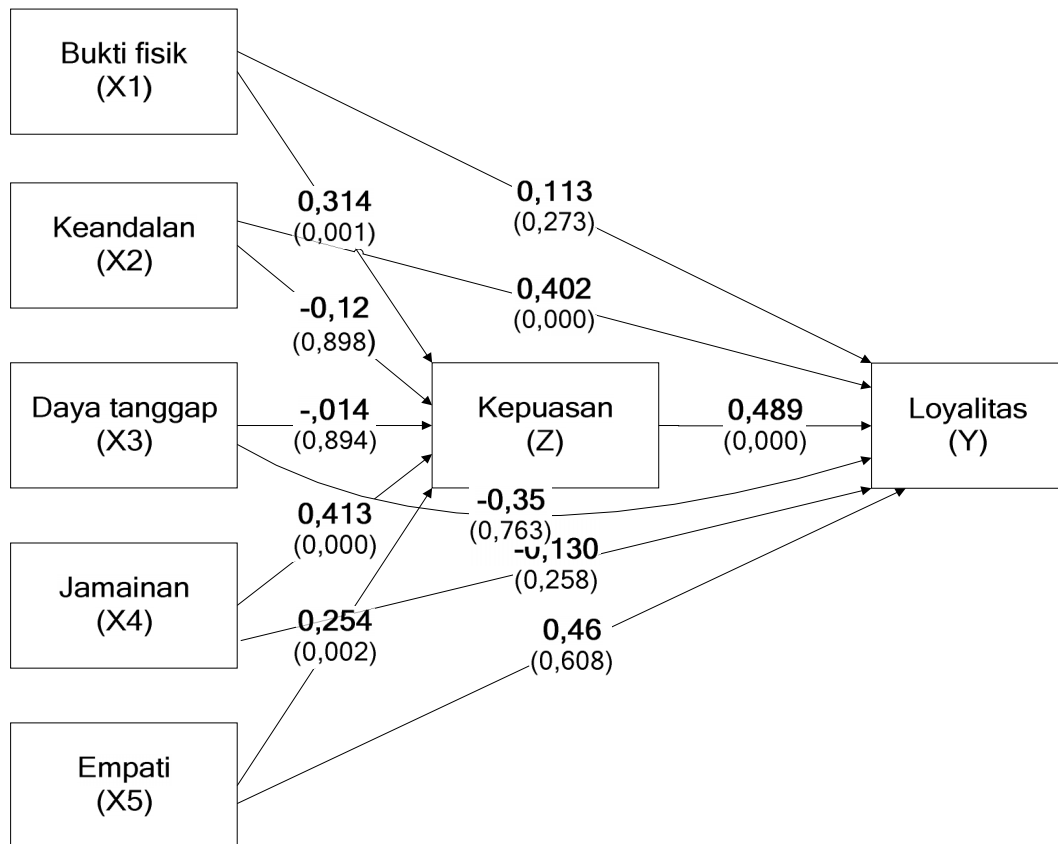
seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju bahwa pasien atau keluarga pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Bina Sehat kepada orang lain.

- 3) Rumah Sakit Bina Sehat akan menjadi pilihan pertama dalam memilih rumah sakit ? Dari 97 responden, 31 orang (32,0%) menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Bina Sehat akan menjadi pilihan pertama dalam memilih rumah sakit, 38 orang (39,2%) menyatakan setuju, 25 orang (25,8%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju Rumah Sakit Bina Sehat akan menjadi pilihan pertama dalam memilih rumah sakit.
- 4) Rumah Sakit Bina Sehat merupakan rumah sakit yang baik dan layak menjadi pilihan ? Dari 97 responden, 31 orang (32,0%) menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Bina Sehat merupakan rumah sakit yang baik dan layak menjadi pilihan, 51 orang (52,6%) menyatakan setuju, 12 orang (12,4%) menyatakan netral atau biasa saja, 3 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada seorang pun (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah setuju Rumah Sakit Bina Sehat merupakan rumah sakit yang baik dan layak menjadi pilihan.

b. Analisis Jalur

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada semua item pertanyaan dari variabel yang dianalisis telah memberikan hasil valid dan reliabel, data multivariate normal, tidak ada multikolinearitas dan tidak terjadi *outlier*, maka variabel tersebut dapat dilanjutkan dengan uji signifikansi kausalitas.

Hasil pengujian memberikan hasil model *path* menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda dan menggunakan bantuan *SPSS 18 for windows* seperti gambar 4.1 yang menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.



Sumber : Hasil Analisis Jalur, 2011 Lampiran 8

Gambar 4.1. Model Analisis Dan Koefisien Jalur (*Path analysis*)

Dari hasil pengujian jalur maka dapat dinyatakan dalam model persamaan yang disajikan sebagai berikut :

$$Z = 0,314 X_1 + -0,12 X_2 + -0,14 X_3 + 0,413 X_4 + 0,254X_5$$

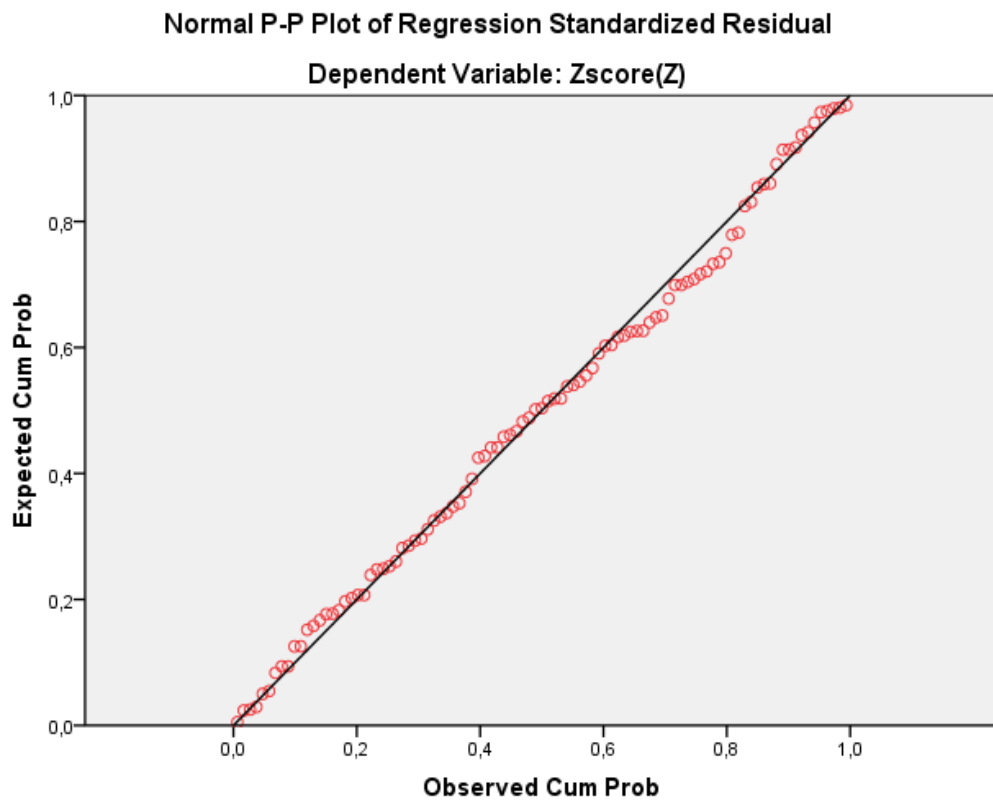
$$Y = 0,113 X_1 + 0,402 X_2 + -0,35 X_3 + -0,130 X_4 + 0,46 X_5 + 0,489 Z$$

4.1.6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

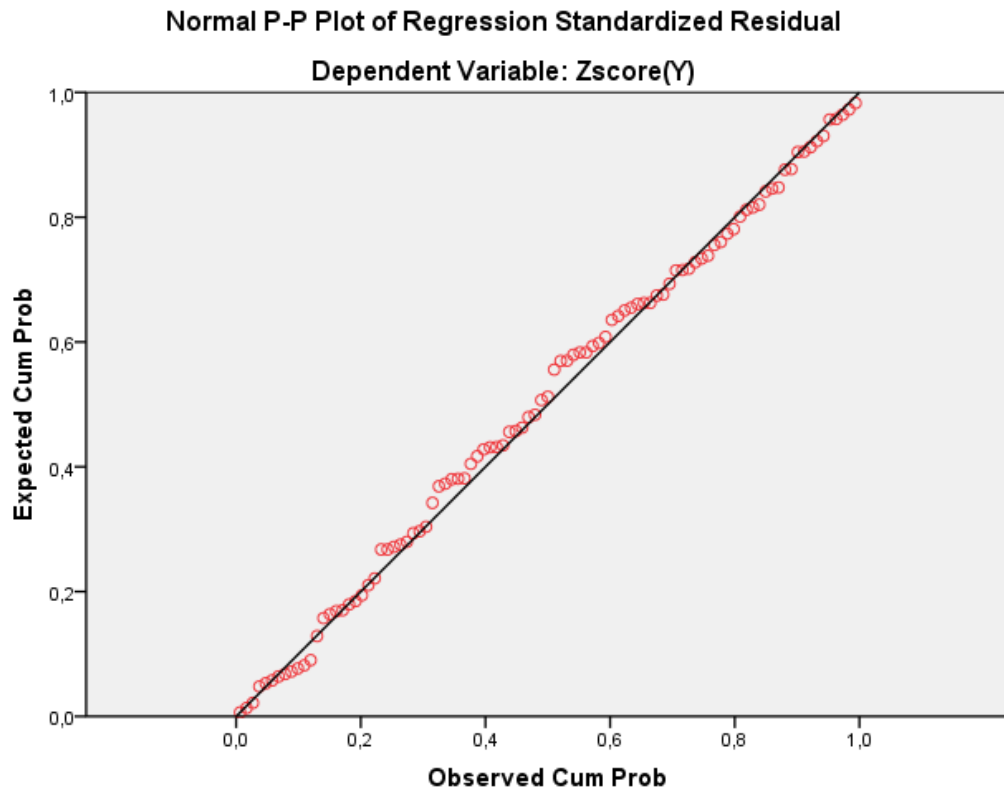
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan grafik normal plot dan untuk memperkuat grafik tersebut dilakukan uji statistik sederhana dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual.

Pada grafik normal plot dapat dilihat kenormalan model regresi atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dan model regresi atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik P-P plot berikut.



Sumber : Lampiran 7

Gambar 4.2. Grafik Normal P-P Plot Jalur I



Sumber : Lampiran 7

Gambar 4.3. Grafik Normal P-P Plot Jalur II

Dengan melihat tampilan grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, grafik ini menunjukkan pola distribusi normal, dan kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normal. Menurut Ghazali (2005:122) uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal padahal secara statistik sebaliknya. Sehingga untuk memperkuat uji grafik normal plot pada penelitian ini dilakukan uji statistik dengan melihat nilai kurtosis dan skewness. Dengan menggunakan program *SPSS versi 18.0 for Windows* akan diperoleh nilai skewness dan kurtosis sebagai berikut.

Tabel 4.14. Uji Skewness dan Kurtosis Jalur I ke (Z)

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	97	,051	,245	-,014	,485
Valid N (listwise)	97				

Sumber : Lampiran 7

Tabel 4.15. Uji Skewness dan Kurtosis Jalur II ke (Y)

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	97	-,200	,245	-,238	,485
Valid N (listwise)	97				

Sumber : Lampiran 7

Terlihat bahwa rasio skewness pada jalur I = $0,051 / 0,245 = 0,208$, dan rasio kurtosis = $-0,14 / 0,485 = -0,028$; sedangkan rasio skewness pada jalur II = $-0,200 / 0,245 = -0,816$, dan rasio kurtosis = $-0,238 / 0,485 = -0,490$. Karena rasio skewness dan rasio kurtosis berada di antara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal, hal ini konsisten dengan uji grafik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas jalur I dan jalur II dapat dilihat pada tabel 4.15 dan 4.16 berikut ini.

Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Z)

No	Variabel	Tolerance	Ketetapan	VIF	Tetapan	Keterangan
1	Bukti Fisik	,484	<1	2,066	<10	Valid
2	Keandalan	,471	<1	2,125	<10	Valid
3	Daya Tanggap	,345	<1	2,898	<10	Valid
4	Jaminan	,409	<1	2,445	<10	Valid
5	Empati	,614	<1	1,629	<10	Valid

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, Z$ terhadap Y)

No	Variabel	Tolerance	Ketetapan	VIF	Tetapan	Keterangan
1	Bukti Fisik	,426	<1	2,346	<10	Valid
2	Keandalan	,470	<1	2,126	<10	Valid
3	Daya Tanggap	,345	<1	2,899	<10	Valid
4	Jaminan	,342	<1	2,928	<10	Valid
5	Empati	,552	<1	1,813	<10	Valid
6	Kepuasan Pasien	,353	<1	2,830	<10	Valid

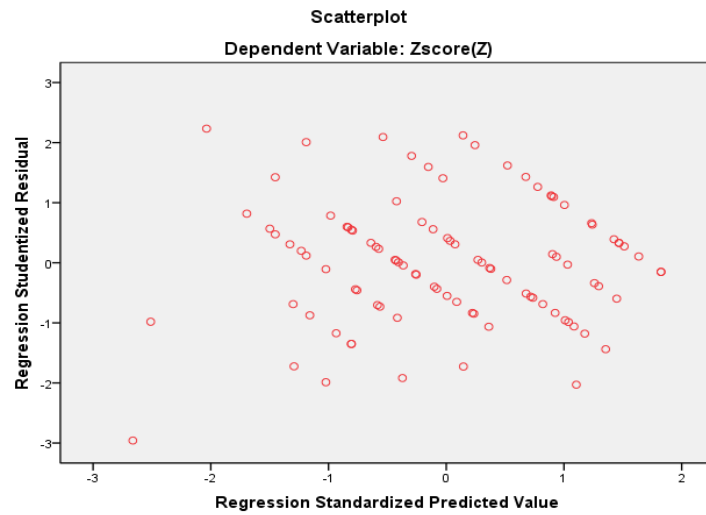
Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.16. dan 4.17. dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai toleransi kurang dari 1 dan VIF tidak lebih tinggi dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

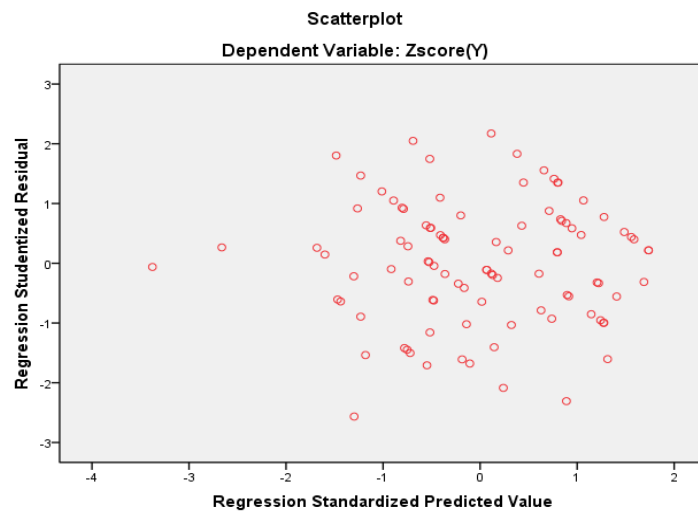
Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah kesalahan pengganggu mempunyai varian yang sama dari masing-masing variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi digunakan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafis, dimana X adalah Y yang

telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *unstandardized* (Ghozali, 2005:105). Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.4 dan gambar 4.5 berikut.



Sumber : Lampiran 7

Gambar 4.4. Grafik Scatter Plot Jalur I



Sumber : Lampiran 7

Gambar 4.5. Grafik Scatter Plot Jalur II

Grafik scatter plots memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.7. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji secara parsial apakah hipotesis-hipotesis yang digunakan oleh peneliti berpengaruh signifikan. Melalui pengujian ini akan diketahui variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel antara atau *intevening*, dan variabel terikat. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.18. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis		Koefisien Beta (standardized)	t	P	Status
X ₁	Z	0,314	3,508	0,001	Signifikan
X ₂	Z	-0,012	-0,129	0,898	Tidak Signifikan
X ₃	Z	-0,014	-0,134	0,894	Tidak Signifikan
X ₄	Z	0,413	4,238	0,000	Signifikan
X ₅	Z	0,254	3,199	0,002	Signifikan
X ₁	Y	0,113	1,103	0,273	Tidak Signifikan
X ₂	Y	0,402	4,110	0,000	Signifikan
X ₃	Y	-0,035	-0,302	0,763	Tidak Signifikan
X ₄	Y	-0,130	-1,138	0,258	Tidak Signifikan
X ₅	Y	0,046	0,515	0,608	Tidak Signifikan
Z	Y	0,489	4,335	0,000	Signifikan

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.18 tersebut dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

- a. Hipotesis 1 : Bukti fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan bukti fisik terhadap kepuasan pasien memiliki jalur positif sebesar 0,314 dengan t hitung sebesar 3,508 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,001. Karena nilai (p) $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis pertama yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat dapat diterima.

- b. Hipotesis 2 : Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan keandalan terhadap kepuasan pasien memiliki jalur negatif sebesar -0,012 dengan t hitung sebesar -0,129 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,898. Karena nilai (p) $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis kedua yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- c. Hipotesis 3 : Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan daya tanggap terhadap kepuasan pasien memiliki jalur negatif sebesar -0,014 dengan t hitung sebesar -0,134 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,894. Karena nilai (p) $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- d. Hipotesis 4 : Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan jaminan terhadap kepuasan pasien memiliki jalur positif sebesar 0,413 dengan t hitung sebesar 4,238 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,000. Karena nilai (p) $<0,05$ maka dapat dikatakan bahwa jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis keempat yang menyatakan bahwa bukti jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat dapat diterima.

- e. Hipotesis 5 : Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan empati terhadap kepuasan pasien memiliki jalur positif sebesar 0,254 dengan t hitung sebesar 3,199 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,002. Karena nilai (p) $<0,05$ maka dapat dikatakan bahwa empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis kelima yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Sehat dapat diterima.

- f. Hipotesis 6 : Bukti Fisik berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan bukti fisik terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif sebesar 0,113 dengan t hitung sebesar 1,103 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,273. Karena nilai (p) $>0,05$ maka dapat dikatakan bahwa bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis keenam yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- g. Hipotesis 7 : Keandalan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan keandalan terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif sebesar 0,402 dengan t hitung sebesar 4,110 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,000. Karena nilai (p) $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat dapat diterima.

- h. Hipotesis 8 : Daya Tanggap berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan daya tanggap terhadap loyalitas pasien memiliki jalur negatif sebesar -0,035 dengan t hitung sebesar -0,302 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,763. Karena nilai (p) $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- i. Hipotesis 9 : Jaminan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan jaminan terhadap loyalitas pasien memiliki jalur negatif sebesar -0,130 dengan t hitung sebesar -1,138 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,258. Karena nilai (p) $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa daya jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- j. Hipotesis 10 : Empati berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan empati terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif sebesar 0,046 dengan t hitung sebesar 0,515 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,608. Karena nilai (p) >0,05 maka dapat dikatakan bahwa empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditolak.

- k. Hipotesis 11 : Kepuasan pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Hasil pengujian koefisien jalur (Tabel 4.19) menunjukkan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif sebesar 0,489 dengan t hitung sebesar 4,335 dan diperoleh probabilitas (p) sebesar 0,000. Karena nilai (p) <0,05 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hipotesis kesebelas yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bina Sehat dapat diterima.

4.1.8. Uji Model

- a. Koefisien Determinasi Total (R^2_m)

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan menggunakan rumus :

$$R^2_m = 1 - (P_{e1})^2 (P_{e1})^2$$

$$P_{e1} = (1 - R^2_i)$$

$$R^2_m = \text{Koefisien Determinasi } (R^2)$$

= Interpretasi terhadap R^2_m sama dengan interpretasi Koefisien Determinasi (R^2) pada analisis regresi.

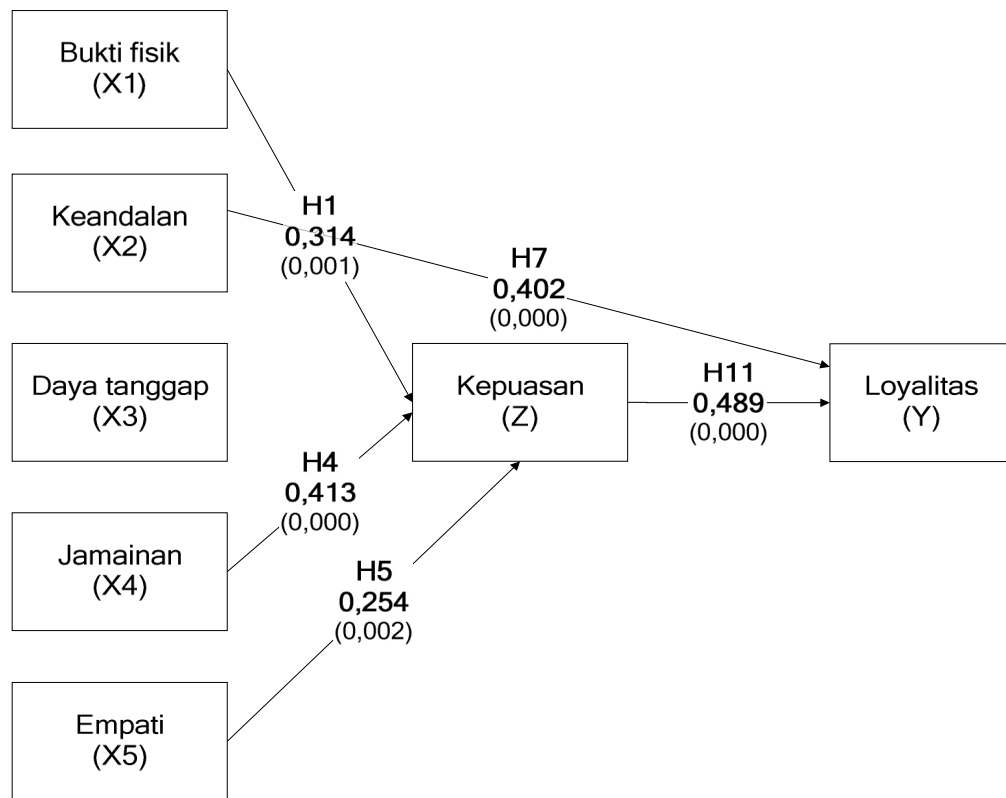
Dengan demikian :

$$\begin{aligned}
 R^2_m &= 1 - (P_{el})^2 (P_{el})^2 \\
 &= 1 - (1-0,647) (1-0,596) \\
 &= 1 - (0,353) (0,404) \\
 &= 1 - 0,142 \\
 &= 0,858
 \end{aligned}$$

Artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sebesar 85,8% atau dengan kata lain informasi yang terkandung di dalam data 85,8% dapat dijelaskan oleh model tersebut, sedangkan 14,2% dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terdapat di dalam model) dan *error*.

b. Teori *Trimming*

Teori *Trimming* digunakan jika ditemukan jalur yang tidak signifikan dengan cara menghilangkan arah jalur pada gambar. Arah jalur yang tidak signifikan jika ditemukan nilai probabilitasnya (p) > 0,05. Berdasarkan hasil analisis jalur dan melihat dari nilai signifikansinya bahwa banyak ditemukan nilai yang tidak signifikan maka perlu menghilangkan arah jalur. Sehingga model jalur pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut.



Sumber : Lampiran 8

Gambar 4.6. Model Analisis Setelah Teori *Trimming*

Keterangan :

H = Hipotesis

4.1.9. Pengaruh Antar Jalur

Setelah dilakukan pengujian model, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien pengaruh antara variabel-variabel dalam model penelitian tersebut. Dari model yang sesuai, maka dapat diinterpretasikan masing-masing koefisien jalur.

a. Menghiong pengaruh langsung (*direct effect* atau DE)

Pengaruh langsung variabel endogen (X) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan, empati terhadap kepuasan pasien (jalur I ke Z) dan pengaruh langsung bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan, empati dan juga melalui variabel *intervening* (Z) terhadap loyalitas pasien (jalur II ke Y) yang akan diinterpretasikan pada tabel 4.20. sebagai berikut.

Tabel 4.19. Pengaruh Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Z dan Y)

Pengaruh Langsung	Variabel Terikat		
		Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
Variabel Bebas	Bukti Fisik	0,314	0
	Keandalan	0	0,402
	Daya Tanggap	0	0
	Jaminan	0,413	0
	Empati	0,254	0
	Kepuasan Pasien	0	0,489

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan Tabel 4.19. dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung yang paling besar variabel bebas atau kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pasien (jalur I ke Z) adalah jaminan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,413. Sedangkan pengaruh yang paling kecil adalah empati terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,254. Sedangkan pengaruh langsung yang paling besar variabel bebas atau kualitas layanan (X) dan variabel *intervening* kepuasan pasien (Z) terhadap variabel terikat atau loyalitas pasien (jalur ke Y) adalah kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar 0,489. Ini membuktikan bahwa teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah benar adanya, karena kepuasan pasien sangat besar mempengaruhi loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Sedangkan dari variabel eksogen atau kualitas layanan hanya satu variabel saja yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu keandalan sebesar 0,402.

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Total Effect TE*)

Perhitungan pengaruh tidak langsung variabel kualitas layanan (X), dengan melalui variabel kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas (Y) dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut.

Tabel 4.20. Pengaruh Tidak Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Y) Melalui Variabel (Z)

Variabel Eksogen	Variabel Terikat	Pengaruh tak langsung
Bukti Fisik	Loyalitas Pasien	0,153**
Keandalan	Loyalitas Pasien	0
Daya Tanggap	Loyalitas Pasien	0
Jaminan	Loyalitas Pasien	0,201***
Empati	Loyalitas Pasien	0,124*

Sumber : Lampiran 8

- 1) Bukti fisik $0,314 \times 0,489 = 0,153$
- 2) Keandalan $= 0$
- 3) Daya tanggap $= 0$
- 4) Jaminan $0,413 \times 0,489 = 0,201$
- 5) Empati $0,254 \times 0,489 = 0,124$

Berdasarkan Tabel 4.20. dapat diketahui bahwa bukti fisik memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien sebesar 0,153, keandalan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien sebesar 0, daya tanggap memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien sebesar 0, jaminan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien sebesar 0,201, empati memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien sebesar 0,124. Dengan demikian pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien dengan melalui kepuasan pasien memiliki pengaruh yang paling besar.

c. Pengaruh Total (*Total Effect* atau TE)

Perhitungan pengaruh total variabel kualitas layanan (X), dengan melalui variabel kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas (Y) dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut.

Tabel 4.21. Pengaruh Total

Variabel Eksogen	Variabel Terikat	Pengaruh tak langsung
Bukti Fisik	Loyalitas Pasien	0,467**
Keandalan	Loyalitas Pasien	0
Daya Tanggap	Loyalitas Pasien	0
Jaminan	Loyalitas Pasien	0,614***
Empati	Loyalitas Pasien	0,378*

Sumber : Lampiran 8

- 1) Bukti fisik $0,314 + 0,153 = 0,467$
- 2) Keandalan $0,402 + 0 = 0,402$
- 3) Daya tanggap $= 0$
- 4) Jaminan $0,413 + 0,201 = 0,614$
- 5) Empati $0,254 + 0,124 = 0,378$

Berdasarkan Tabel 4.21. disimpulkan bahwa pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien memiliki pengaruh terbesar.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap responden yang berjumlah 97 orang pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember, maka berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis jalur menunjukkan bahwa dari 11 (Sebelas) hipotesis yang diajukan ada 5 (Lima) hipotesis yang dapat diterima baik pada jalur langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, berdasarkan tujuan penelitian dan rumusan masalah yang diajukan pada bab sebelumnya maka akan dilakukan pembahasan terhadap hasil pengujian hipotesis dengan model analisis jalur (*path analysis*).

4.2.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diskriptif pada variabel bukti fisik (X_1) dari 97 responden sekitar 39,43% menyatakan sangat setuju dan 46,39 % menyatakan setuju. Sedangkan hasil dari nilai koefisien variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai yang signifikan dan positif. Dengan kata lain semakin tinggi bukti fisik yang diberikan oleh R.S Bina Sehat kepada pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pada pengaruh variabel bukti fisik, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien. Pihak Rumah Sakit Bina Sehat diharapkan agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas bukti fisik karena bukti fisik merupakan faktor penentu kualitas layanan sebuah perusahaan jasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dan merupakan hal-hal yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

4.2.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diskriptif pada variabel keandalan (X_2) dari 97 responden sekitar 35,46% menyatakan sangat setuju dan 49,48 % menyatakan setuju. Sedangkan hasil dari nilai koefisien variabel keandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai yang tidak signifikan dan negatif. Dengan kata lain keandalan tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada pengaruh variabel keandalan, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel keandalan memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu Pihak Rumah Sakit Bina Sehat diharuskan agar meningkatkan lagi kualitas keandalan. Menurut Tjiptono (2006:70), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk / jasa yang handal. Produk / jasa jangan sampai mengalami kerusakan / kegagalan. Dengan kata lain, produk / jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti sehingga terciptanya kepuasan pasien dapat dipastikan akan terwujud.

4.2.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diskriptif pada variabel daya tanggap (X_3) dari 97 responden sekitar 34,43% menyatakan sangat setuju dan 52,6 % menyatakan setuju. Sedangkan hasil dari nilai koefisien variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai yang tidak signifikan dan negatif. Dengan kata lain keandalan tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada pengaruh variabel daya tanggap, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu Pihak Rumah Sakit Bina Sehat diharuskan agar meningkatkan lagi kualitas daya tanggap. Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi kepada pelanggan. Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah rumah sakit, agar kepuasan pasien semakin melekat erat, perusahaan perlu meningkatkan kualitas daya tanggap.

4.2.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diskriptif pada variabel jaminan (X_4) dari 97 responden sekitar 39,43% menyatakan sangat setuju dan 48,45 % menyatakan setuju. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Pada pengaruh variabel jaminan, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien. Pihak Rumah Sakit Bina Sehat diharapkan agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas jaminan. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu, disamping itu jaminan dari suatu perusahaan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen karena apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi oleh perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai tersebut. Kesopanan dan keramahan dari pegawai akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

4.2.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diskriptif pada variabel empati (X_5) dari 97 responden sekitar 24,80% menyatakan sangat setuju dan 50,80 % menyatakan setuju. Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Pada pengaruh variabel empati, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel empati memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien. Pihak Rumah Sakit Bina Sehat diharapkan agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas empati. Menurut Tjiptono (2006:70), empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perusahaan.

4.2.6. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan variabel bukti fisik terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Artinya untuk menciptakan loyalitas pasien merupakan hal yang sulit karena loyalitas pelanggan merupakan muara terakhir perjalanan pemasaran. Secara aktual, loyalitas pelanggan merupakan hasil dari penciptaan *benefit* oleh organisasi untuk pelanggan sehingga mereka akan mempertahankan atau meningkatkan pembelian mereka dari organisasi.

Menurut Gramer dan Brown (dalam Utomo 2006:27). Loyalitas, yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Sedangkan dari hasil penghitungan pengaruh tidak langsung diketahui bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Dengan kata lain, untuk menciptakan loyalitas pasien, Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan kualitas bukti fisik sehingga tingkat kepuasan pasien semakin tinggi maka akan tercipta loyalitas pasien.

4.2.7. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan keandalan terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Dengan kata lain, semakin ditingkatkannya kualitas keandalan maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Pada pengaruh variabel keandalan, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel keandalan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap loyalitas pasien. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2008 : 130), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Makes regular repeat purchases*).
- b. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*).
- c. Merekomendasikan produk kepada orang lain (*Refers other*).
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

4.2.8. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan variabel daya tanggap terhadap loyalitas pasien memiliki jalur negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Sedangkan hasil dari penghitungan pengaruh langsung dan tidak langsung diketahui bahwa variabel daya tanggap juga tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien. Menurut Tjiptono (2004: 58) pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Dengan kata lain, untuk menciptakan loyalitas pasien, Rumah Sakit Bina Sehat Jember harus meningkatkan kualitas daya tanggap sehingga dapat tercipta kepuasan pasien dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

4.2.9. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan jaminan terhadap loyalitas pasien memiliki jalur negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Pada pengaruh variabel jaminan, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dan memberikan kontribusi yang besar terhadap loyalitas pasien. Tinggi rendahnya kualitas layanan dan loyalitas konsumen yang dirasakan akan sangat berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Untuk sebuah perusahaan jasa bukan mempertahankan konsumen yang sudah ada saja yang perlu diperhatikan, tetapi yang lebih penting lagi ialah bagaimana konsumen menjadi loyal.

Menurut Tjiptono (2006:54). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Dengan kata lain, untuk menciptakan loyalitas pasien, Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan kualitas jaminan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan sehingga terciptanya loyalitas pasien dapat dipastikan akan terwujud.

4.2.10. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan empati terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Pada pengaruh variabel empati, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap loyalitas pasien. Dengan kata lain, untuk menciptakan loyalitas pasien, Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan kualitas empati sehingga tingkat kepuasan pasien semakin tinggi maka akan tercipta loyalitas pasien.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Menurut Griffin yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2008 : 129) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain :

- a. Dapat mengurangi biaya pemasaran.
- b. Dapat mengurangi biaya transaksi.
- c. Dapat mengurangi biaya turn over konsumen.
- d. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.

- e. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang puas.
- f. Dapat mengurangi biaya kegagalan.

4.2.11. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki jalur positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Dengan kata lain, semakin ditingkatkannya variabel kepuasan pasien maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Pada pengaruh variabel kepuasan pasien, hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan teori menurut Tjiptono (2004:9) terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of moth*) yang menguntungkan bagi orgaisasi, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat. Sedangkan menurut Kotler (2003 : 140) hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Bukti fisik berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah diterima.
- b. Keandalan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ditolak.
- c. Daya tanggap tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ditolak.
- d. Jaminan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah diterima.
- e. Empati berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah diterima.
- f. Bukti fisik tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keenam yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah ditolak.
- g. Keandalan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah diterima.
- h. Daya tanggap tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah ditolak.

- i. Jaminan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah ditolak.
- j. Empati tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah ditolak.
- k. Kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesebelas yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah diterima.
- l. Dari lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) variabel Jaminan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.
- m. Dari lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) ada tiga variabel yang mempengaruhi secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan yaitu bukti fisik, jaminan dan empati. Variabel Jaminan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang menjadi implikasi bagi Rumah Sakit Bina Sehat Jember, penelitian selanjutnya dan bagi pasien dan keluarga pasien antara lain sebagai berikut.

- a. Bagi pihak Rumah Sakit Bina Sehat Jember
 - 1) Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan bukti fisik seperti penambahan kamar instalasi rawat inap, karena masih sering kekurangan sehingga pasien banyak yang ngantri untuk mendapatkan ruangan, lahan parkir untuk pengunjung masih kurang memadai karena tidak ada atap yang melindungi panas dan hujan, dan kebersihan ruangan pasien agar lebih diperhatikan lagi.

Butir pertanyaan yang paling dominan dari bukti fisik adalah pegawai Rumah Sakit Bina Sehat berpenampilan bersih dan rapi.

- 2) Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan dan mempertahankan variabel keandalan karena dari lima dimensi kualitas pelayanan, variabel keandalan yang berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Sehat. Butir pertanyaan yang paling dominan dari keandalan adalah pasien Rumah Sakit Bina Sehat ditangani dengan tepat waktu.
- 3) Rumah Sakit Bina Sehat Jember harus meningkatkan variabel daya tanggap seperti meningkatkan kedisiplinan dan komitmen dalam bekerja pada seluruh petugas rumah sakit agar bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan dapat melaksanakan tugas, fungsi dan perannya dengan baik sesuai dengan visi dan misi rumah sakit.
- 4) Rumah Sakit Bina Sehat Jember perlu meningkatkan dan mempertahankan variabel Jaminan karena dari lima dimensi kualitas pelayanan, variabel jaminan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Sehat. Butir pertanyaan yang paling dominan dari variabel jaminan adalah dokter Rumah Sakit Bina Sehat telah mendiagnosis penyakit pasien dengan benar.
- 5) Rumah Sakit Bina Sehat Jember harus meningkatkan variabel empati seperti dilaksanakannya pelatihan terutama yang berkaitan dengan hubungan manusia yaitu mengenai sikap dan cara komunikasi yang baik guna membentuk karakter dan kepribadian pada sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

b. Penelitian Selanjutnya

- 1) Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

2) Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

c. Bagi pasien dan keluarga pasien

Hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan pihak rumah sakit yang kurang memuaskan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Azwar, S. (2001). *Reliabilitas dan Validitas SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand, A, 2002, *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Irianto, Agus. 2006. *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid I. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid II. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lukasyanti, Dewi. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang. (<http://www.pdfbe.com/>)

- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang. (<http://www.pdfbe.com/>)
- Ratih Hurriyati, (2008), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Riduwan dan Kuncoro Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Rumah Sakit Bina Sehat Jember. 2011. *Sejarah Rumah Sakit Bina Sehat Jember*. <http://www.binasehat.com/profil/sejarah.htm> [09 Juli 2011].
- Rumah Sakit Bina Sehat Jember. 2011. *Visi, Misi Rumah Sakit Bina Sehat Jember*. <http://www.binasehat.com/profil/visi-misi.htm> [09 Juli 2011].
- Santoso, singgih. 2004. *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo kelompok Gremedia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Sedarmayanti ; Syarifuddin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Bandung : Mandar Maju, 2002.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Anlisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta. Andi

- Silalahi, Mariaty. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malhayati Medan*. Tesis. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara. <http://www.pdfbe.com/>
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Triton PB, 2006, *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistic Parametrik*, CV. Andi Offset, Jogjakarta
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Gravindo Persada.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.

LAMPIRAN 1 :

Kuesioner Penelitian



KUISIONER ANALISIS PENGARUH KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT
BINA SEHAT JEMBER

Kepada :

Yth. Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember

Di Jember

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Untuk itu, peneliti mohon bantuan saudara/saudari untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini, dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban saudara/saudari dan hanya untuk kepentingan akademis.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

DAVID ARI SUSENO
NIM. 060810291176

DAFTAR PERTANYAAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER

1. PETUNJUK PENGISIAN

Pertanyaan bagian 1 menyediakan dengan kode **SS, S, N, TS, STS**. Setiap responden hanya diberi kesempatan memilih 1(satu) jawaban.

Adapun makna angka adalah :

Sangat setuju = **SS** (5)

Setuju = **S** (4)

Netral = **N** (3)

Tidak Setuju = **TS** (2)

Sangat Tidak Setuju = **STS** (1)

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berilah tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi anda :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : a.) Laki-laki b.) Perempuan

Umur : a.) 17-20 tahun b.) 21-30 tahun
 c.) 31-40 tahun d.) Lebih dari 40

Pekerjaan : a.) PNS/TNI/POLRI b.) Wiraswasta
 c.) Petani d.) Pelajar/Mahasiswa
 e.) Ibu Rumah Tangga f.) Lainnya

Dirawat di : Kelas

Masuk rumah sakit tanggal2011

No. REGISTER PASIEN :

3. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Mohon berikan tanda (X) pada jawaban yang anda pilih. Persepsi anda tentang kualitas pelayanan RS BINA SEHAT JEMBER.

No	Pertanyaan	Penilaian				
I		BUKTI FISIK				
		Pilihan Jawaban				
1.	Apakah Menurut Anda, R.S Bina Sehat memiliki peralatan medis yang lengkap dan canggih?	SS	S	N	TS	STS
2.	Apakah Menurut Anda, di ruangan R.S Bina Sehat pasien sudah bersih dan nyaman?	SS	S	N	TS	STS
3.	Apakah Menurut Anda, pegawai R.S Bina Sehat berpenampilan bersih dan rapi?	SS	S	N	TS	STS
4.	Apakah Menurut Anda, R.S Bina Sehat berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau?	SS	S	N	TS	STS

II		KEANDALAN				
		Pilihan Jawaban				
1.	Apakah Menurut Anda, pasien R.S Bina Sehat ditangani dengan tepat waktu?	SS	S	N	TS	STS
2.	Apakah Menurut Anda, R.S Bina Sehat memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi?	SS	S	N	TS	STS
3.	Apakah Menurut Anda, pegawai bagian administrasi R.S Bina Sehat menangani dokumen dengan akurat?	SS	S	N	TS	STS

III		DAYA TANGGAP				
		Pilihan Jawaban				
1.	Apakah Menurut Anda, pegawai R.S Bina Sehat membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pasien?	SS	S	N	TS	STS
2.	Apakah Menurut Anda, pegawai R.S Bina Sehat memberikan keluasaan waktu untuk menanggapi permintaan pasien dengan tanggap?	SS	S	N	TS	STS

VII		LOYALITAS	Pilihan Jawaban				
	1.	Apakah anda, akan tetap memilih R.S Bina Sehat untuk perawatan kesehatan anda di kemudian hari?	SS	S	N	TS	STS
	2.	Apakah anda, akan merekomendasikan R.S Bina Sehat kepada orang lain?	SS	S	N	TS	STS
	3.	Apakah R.S Bina Sehat akan menjadi pilihan pertama anda dalam memilih rumah sakit?	SS	S	N	TS	STS
	4.	Apakah menurut anda R.S Bina Sehat merupakan rumah sakit yang baik dan layak menjadi pilihan?	SS	S	N	TS	STS

4. PERTANYAAN RINGKAS

A. Apa alasan anda memilih RS BINA SEHAT JEMBER :

.....

.....

.....

.....

.....

B. Usulan tentang perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh RS BINA SEHAT JEMBER :

.....

.....

.....

.....

.....

“Terima kasih atas partisipasi dan perhatian Anda dalam pengisian kuisioner ini.

Semoga sukses dalam segala aktivitas.”

LAMPIRAN 2 :

Identitas Responden

IDENTITAS RESPONDEN PASIEN R.S BINA SEHAT						
No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Dirawat	Lama Perawatan
1	Nelly Oktavia Adiwijaya	W	21-30 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas II	2 Hari
2	Fatimah	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas I Utama	4 Hari
3	Siti Rustami	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I Utama	13 Hari
4	Edi Mulyadi	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas II	8 Hari
5	Tn. Safi'udin	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas II	6 Hari
6	An. Attar Fatian / Nadia	W	21-30 th	Wiraswasta	Kelas II	4 Hari
7	P. Syarifudin / An. Ika Wildatus	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas II	5 Hari
8	Lutfiah	W	21-30 th	Petani	Kelas III	4 Hari
9	Agustina	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas II	4 Hari
10	Ny. Astutik / Aprilia Firmani S	W	17-20 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	4 Hari
11	Deasy	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas I	3 Hari
12	Ny. Sutria / Yoki	P	21-30 th	Wiraswasta	Kelas I	5 Hari
13	Ny. Sri utami /Tri Mulyaningsih	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I	8 Hari
14	Tn. Sukarman / Saputri	W	31-40 th	Petani	Kelas III	10 Hari
15	Lia Kristina	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas II	3 Hari
16	Tn. Abdul Manan / Muttafi'ah	W	> 40 th	Wiraswasta	Kelas I	10 Hari
17	Ny. Hj. Ghosirotn Ni'mah	W	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I Utama	2 Hari
18	Lenggono	P	> 40 th	Wiraswasta	Kelas I	6 Hari
19	Ny. Supiyati / Saini	W	21-30 th	Petani	Kelas III	5 Hari
20	Ny. Sulastri / Siti Jumila	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas II	3 Hari
21	Ny. Supiyatun / Totok S	P	21-30 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas II	4 Hari
22	Hosnia. Spdi	W	31-40 th	Karyawan PT. Golden Flower	Kelas II	4 Hari
23	Adnan	P	> 40 th	Petani	Kelas II	4 Hari
24	An. Dewi Ayunillah/Ana Hayati	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I	6 Hari
25	Endika Surya	P	21-30 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas I	3 Hari
26	An. Nida Iza / Dr. Abdullah. Mhi	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	3 Hari
27	Sdr. Arif Tri / Ny. Suari	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I utama	6 Hari
28	Tomy Trisna Wijaya	P	21-30 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	2 Hari
29	M. Safi'i / Slamet	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas III	7 Hari
30	Tn. Atim / Achmad Hariri	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas III	4 Hari
31	Uke Permatasari	W	21-30 th	Wiraswasta	Kelas II	4 Hari
32	Trisilo Adi	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas II	3 Hari
33	Ny. Winda Sari / Bambang. G	P	21-30 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas III	2 Hari
34	Amar Bungkar	P	> 40 th	Wiraswasta	Kelas III	3 Hari

35	Sutikno	P	21-30 th	Petani	Kelas III	3 Hari
36	Khoirun Annisah	W	17-20 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	5 Hari
37	Suciati	W	> 40 th	Petani	Kelas III	9 Hari
38	Ashley Azzalea (Anton)	P	21-30 th	Wiraswasta	Kelas III	4 Hari
39	Aurora Ramadhina	W	21-30 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	4 Hari
40	Niken Prah Utami	W	21-30 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas I	3 Hari
41	Dian Kartika Dewi	W	21-30 th	Wiraswasta	Kelas I	3 Hari
42	Rokayah / M. Syamsul Arifin	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas I utama	7 Hari
43	Ratna Puspita Sari	W	21-30 th	Karyawan Kontrak Lepas	Kelas II	4 Hari
44	Nurul Hidayah	W	31-40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	4 Hari
45	Ny. Nadira / Arifah	W	31-40 th	Petani	Kelas III	3 Hari
46	Ibu. Alfiah / Sujatmiko	P	> 40 th	Honoror Perguruan Tinggi Negeri	Kelas III	3 Hari
47	Ny. Mashuda	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas III	3 Hari
48	An. Rafie Alman Gautsi / Yeni Dwi H	W	21-30 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I Utama	5 Hari
49	An. Tanisya Aura Azahra / Tentrem. R	W	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	3 Hari
50	Ny. Salamah / Bambang	P	> 40 th	Wiraswasta	Kelas I	3 Hari
51	Tn. Kusno / Adi	P	21-30 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas I	3 Hari
52	Mulyono. SH	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	4 Hari
53	An. Syahriza Putra Effendy / Yeni Arti	W	31-40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	4 Hari
54	Yuswan / Sukowati (Ibu Pasien)	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I Utama	2 Hari
55	Yustiana Foni. S / Suprianto	W	21-30 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas II	7 Hari
56	Titik Triningsih	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas II	4 Hari
57	Heni Maryana	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas II	4 Hari
58	Suwina / Lilis	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas III	4 Hari
59	Irma Ludiana / Anggaranis	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas III	3 Hari
60	Fitriyah	W	21-30 th	Wiraswasta	Kelas III	2 Hari
61	Tritin	W	21-30 th	Wiraswasta	Kelas III	2 Hari
62	Santi N. SH	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas II	4 Hari
63	Jesicha / Sutik	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas III	4 Hari
64	Puji Wijayanti ningsih / Joko. W	P	17-20 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	4 Hari
65	Anggita Mutianastiti / Sulis A	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas III	4 Hari
66	Rahmat / Sri Wahyu Ningsih	W	31-40 th	Wiraswasta	Kelas III	5 Hari
67	Mulyadi	P	> 40 th	Wiraswasta	Kelas III	3 Hari
68	Saiful / Umi Masruroh	P	> 40 th	Petani	Kelas III	2 Hari
69	Ghozali / Astutik	W	> 40 th	Wiraswasta	Kelas III	4 Hari
70	Tri Cahyono / Joko Hariadi	P	21-30 th	Wiraswasta	Kelas I	11 Hari
71	Jannah / Indah	W	31-40 th	Wiraswasta	Kelas I	4 Hari
72	Suripti Ningsih	W	> 40 th	Pensiunan PNS	Kelas I	4 Hari

73	Fajar Krisnanto/ Tri Rini Kusnandari	W	31-40 th	Wiraswasta	Kelas I	10 Hari
74	H. Abdul Kadar / Hj. Wartiningsih	W	> 40 th	Pensiunan Buruh	Kelas I	5 Hari
75	Fais Tri Syahputra	W	> 40 th	Sopir	Kelas I	3 Hari
76	Salsabila / Rahayu P	W	31-40 th	Swasta	Kelas I	3 Hari
77	Siti Aminah / Sahal	P	> 40 th	Wiraswasta	Kelas III	4 Hari
78	Yuana	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas III	3 Hari
79	H. Achmad N / Faiqoh	W	31-40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	3 Hari
80	Eko Heru. S	W	> 40 th	Ibu R.T	Kelas I	2 Hari
81	M. Rafli / Babun Bahriyanto, Spd	P	31-40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	4 Hari
82	M. Faza / Aang Krisdian	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas I	2 Hari
83	Yatimah / Asmari	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	4 Hari
84	M. Fajri / Mulyadi	P	31-40 th	Swasta	Kelas I	3 Hari
85	Teguh Aditiya / Erwanto	P	21-30 th	Swasta	Kelas I	2 Hari
86	Isminah / Desi	W	17-20 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas III	4 Hari
87	Putri / Budiarto	P	31-40 th	Petani	Kelas III	3 Hari
88	Solehati / Samsul	P	31-40 th	Wiraswasta	Kelas III	2 Hari
89	Sutrisno / Iswati	W	31-40 th	Ibu R.T	Kelas III	2 Hari
90	H. Abdul Halim / Hadi Kurnianto	P	> 40 th	Petani	Kelas III	3 Hari
91	P. Sujak / Siti Latifah	W	17-20 th	Wiraswasta	Kelas III	4 Hari
92	Siti Maliha	W	21-30 th	Ibu R.T	Kelas III	3 Hari
93	Sumiati	W	21-30 th	Petani	Kelas II	5 Hari
94	Irdini Rizkiyah	W	17-20 th	Pelajar/Mahasiswa	Kelas I	3 Hari
95	Yuriadi	P	31-40 th	Swasta	Kelas III	4 Hari
96	M. Waston, Spd., Mpd	P	> 40 th	PNS/TNI/POLRI	Kelas I	7 Hari
97	Ibu Musri / B. Darsih	W	> 40 th	Swasta	Kelas I	4 Hari

LAMPIRAN 3 :

Tabulasi Hasil Kuisisioner

HASIL KUISIONER																															
No.	Buti Fisik					Keandalan				Daya Tanggap				Jaminan					Empati				Kepuasan				Loyalitas				
	Pertanyaan					Pertanyaan				Pertanyaan				Pertanyaan					Pertanyaan				Pertanyaan				Pertanyaan				
	1	2	3	4	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	4	Jml
1	4	3	5	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	4	4	16
2	5	5	4	3	17	5	3	3	11	4	4	5	13	5	4	4	5	18	3	4	2	9	3	4	5	12	2	4	3	5	14
3	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	4	5	19	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	5	19
5	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	2	5	5	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
6	3	4	4	2	13	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	4	13
7	5	5	4	3	17	4	4	3	11	4	5	4	13	5	5	5	4	19	4	5	3	12	5	5	3	13	4	3	4	4	15
8	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19
9	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	4	5	19
10	4	4	5	3	16	5	5	4	14	5	4	3	12	5	4	4	4	17	3	4	3	10	4	4	4	14	5	5	5	4	19
11	4	4	5	5	18	5	3	4	12	5	5	5	15	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	3	4	15
12	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	5	17	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	4	4	17
14	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	5	4	18	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	5	5	18
15	3	5	5	5	18	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	3	18	5	3	3	11	5	3	5	13	4	4	4	5	17
16	3	3	4	4	14	4	5	3	12	4	4	4	12	4	5	3	4	16	3	5	4	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	18	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
19	4	5	5	4	18	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	4	5	13	3	5	4	4	16
20	5	5	4	5	19	5	4	4	13	3	4	4	11	4	5	5	4	18	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	4	17
21	2	2	4	4	12	4	4	2	10	2	2	2	6	4	4	2	4	14	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	9

22	4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	5	4	18	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	4	17
23	4	5	5	3	17	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	5	20	3	5	5	13	5	4	5	14	5	5	5	5	20
24	4	4	4	5	17	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
25	3	4	5	5	17	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	5	2	10	4	4	4	12	5	3	5	4	17
26	2	4	5	5	16	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	5	4	17	5	5	4	14	4	4	3	11	4	4	3	4	15
27	4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	5	19
28	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	5	5	5	4	19	4	5	3	12	5	5	4	14	5	4	5	5	19	5	3	3	11	5	5	3	13	3	4	3	3	13
30	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	5	5	18
31	4	3	3	4	14	5	4	3	12	4	4	4	12	5	4	3	4	16	3	4	4	11	4	4	3	12	3	3	3	3	12
32	3	3	4	3	13	2	3	4	9	4	2	4	10	4	2	2	3	11	3	4	3	10	2	4	2	8	3	3	3	2	11
33	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	16
34	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	5	4	19	4	4	3	11	5	5	5	15	5	4	5	3	17
35	5	4	4	2	15	5	5	4	14	4	4	3	11	5	5	5	4	19	3	3	3	9	3	5	5	13	4	5	4	4	17
36	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
37	4	4	4	5	17	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	5	16	4	4	5	13	4	5	4	13	3	4	3	5	15
38	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	4	15
39	4	3	5	3	15	3	4	5	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	4	18
40	5	5	5	3	18	5	5	3	13	5	5	2	12	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
41	3	4	4	3	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	3	5	5	5	18	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	5	20	3	5	4	12	5	5	3	13	5	5	5	5	20
43	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	4	4	15
44	4	4	4	5	17	4	3	4	11	5	4	3	12	4	4	4	3	15	3	5	5	13	4	4	4	12	3	3	3	4	13
45	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17	3	3	3	9	5	5	4	14	3	4	4	4	15
46	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	3	5	13	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	5	17

47	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	5	3	15	3	4	4	11	3	4	4	11	3	2	3	4	12
48	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
49	3	5	5	4	17	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17
50	3	4	5	4	16	4	5	3	12	4	5	3	12	5	4	4	3	16	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	2	3	11
51	4	5	4	4	17	2	4	4	10	4	4	4	12	3	3	5	4	15	4	4	4	12	4	3	5	12	4	4	4	4	16
52	3	4	5	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	5	4	18	4	4	3	11	4	4	5	13	3	4	4	4	15
53	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	14
54	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	5	18
56	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	3	2	3	8	3	4	3	10	4	4	3	4	15
57	4	3	5	5	17	5	5	3	13	5	4	4	13	4	5	5	5	19	4	3	3	10	5	5	5	15	5	3	5	5	18
58	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	3	5	13	5	3	3	3	14	2	4	2	8	3	3	5	11	4	5	5	5	19
59	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	12	4	2	3	4	13	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	4	4	16
60	4	4	4	5	17	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	3	14
61	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	3	12
62	4	3	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	3	12
63	4	4	4	5	17	5	5	3	13	4	5	4	13	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16
64	4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	3	4	12	5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	5	4	13	3	4	5	4	16
65	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	5	5	20
67	3	4	5	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	16
68	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	5	13	5	4	3	12	3	3	3	4	13
69	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	3	13	4	5	5	4	18
70	4	3	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	2	10	5	4	4	13	4	4	4	4	16
71	4	4	4	5	17	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16

72	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	4	17
73	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	4	14
74	3	4	5	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	4	16
75	4	4	5	4	17	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	15
76	4	4	4	4	16	4	2	3	9	3	3	4	10	3	4	4	14	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	4	13
77	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	3	13	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	4	4	18
78	4	3	5	4	16	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	3	3	12
79	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	15	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12
80	3	4	4	4	15	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	12	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	4	16
81	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	19	3	5	3	11	4	4	5	13	3	4	3	4	14
82	5	5	4	5	19	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	18	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	4	4	15
84	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	4	4	16
85	5	5	5	5	20	5	5	3	13	4	4	5	13	4	5	5	18	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	5	5	19
86	4	5	5	5	19	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	4	14
87	4	5	5	4	18	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	16	3	4	4	11	5	5	4	14	4	3	3	3	13
88	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	4	16	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	5	5	19
89	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16	4	4	2	10	4	4	2	10	2	3	2	2	9
90	4	4	4	5	17	5	3	4	12	5	5	4	14	3	3	5	16	5	5	5	15	5	5	3	13	4	2	5	5	16
91	4	5	4	4	17	3	4	3	10	3	3	3	9	3	2	3	12	3	4	4	11	2	3	4	9	3	3	3	4	13

92	4	4	5	4	17	3	4	4	11	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	5	5	19	4	5	4	13	5	5	5	15	4	4	5	5	18
94	4	5	5	5	19	5	4	3	12	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	5	5	14	5	5	5	15	3	4	5	5	17
95	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	4	16
96	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	5	5	14	4	5	4	5	18	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	5	5	20
97	3	5	5	4	17	4	5	4	13	3	5	4	12	4	5	5	4	18	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	3	14

LAMPIRAN 4 :

Frekuensi Tabulasi Hasil Kuisisioner

Bukti Fisik ($X_{1.1} - X_{1.4}$)**PERTANYAAN 1 (X1.1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	19	19,6	19,6	21,6
	4,00	51	52,6	52,6	74,2
	5,00	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (X1.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	12	12,4	12,4	15,5
	4,00	43	44,3	44,3	59,8
	5,00	39	40,2	40,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (X1.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,1	2,1	2,1
	4,00	44	45,4	45,4	47,4
	5,00	51	52,6	52,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 4 (X1.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	14	14,4	14,4	17,5
	4,00	42	43,3	43,3	60,8
	5,00	38	39,2	39,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Keandalan ($X_{2.1} - X_{2.3}$)

PERTANYAAN 1 (X2.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	8	8,2	8,2	10,3
	4,00	46	47,4	47,4	57,7
	5,00	41	42,3	42,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (X2.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	10	10,3	10,3	11,3
	4,00	46	47,4	47,4	58,8
	5,00	40	41,2	41,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (X2.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	22	22,7	22,7	23,7
	4,00	52	53,6	53,6	77,3
	5,00	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Daya Tanggap ($X_{3.1} - X_{3.3}$)

PERTANYAAN 1 (X3.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	8	8,2	8,2	9,3
	4,00	51	52,6	52,6	61,9
	5,00	37	38,1	38,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (X3.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	12	12,4	12,4	14,4
	4,00	46	47,4	47,4	61,9
	5,00	37	38,1	38,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (X3.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	13	13,4	13,4	15,5
	4,00	56	57,7	57,7	73,2
	5,00	26	26,8	26,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Jaminan ($X_{4.1} - X_{4.4}$)**PERTANYAAN 1 (X4.1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	9,3	9,3	9,3
	4,00	53	54,6	54,6	63,9
	5,00	35	36,1	36,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (X4.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	9	9,3	9,3	12,4
	4,00	44	45,4	45,4	57,7
	5,00	41	42,3	42,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (X4.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	9	9,3	9,3	11,3
	4,00	40	41,2	41,2	52,6
	5,00	46	47,4	47,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 4 (X4.4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	15,5	15,5	15,5
	4,00	51	52,6	52,6	68,0
	5,00	31	32,0	32,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Empati (X_{5.1} – X_{5.3})

PERTANYAAN 1 (X5.1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	29	29,9	29,9	33,0
	4,00	46	47,4	47,4	80,4
	5,00	19	19,6	19,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (X5.2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	9	9,3	9,3	11,3
	4,00	54	55,7	55,7	67,0
	5,00	32	33,0	33,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (X5.3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,2	6,2	6,2
	3,00	22	22,7	22,7	28,9
	4,00	48	49,5	49,5	78,4
	5,00	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Kepuasan Pasien ($Z_1 - Z_3$)PERTANYAAN 1 (Z_1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	10	10,3	10,3	13,4
	4,00	44	45,4	45,4	58,8
	5,00	40	41,2	41,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (Z_2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	6	6,2	6,2	7,2
	4,00	55	56,7	56,7	63,9
	5,00	35	36,1	36,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (Z_3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,1	4,1	4,1
	3,00	21	21,6	21,6	25,8
	4,00	42	43,3	43,3	69,1
	5,00	30	30,9	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Loyalitas Pasien ($Y_1 - Y_4$)

PERTANYAAN 1 (Y1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	27	27,8	27,8	30,9
	4,00	39	40,2	40,2	71,1
	5,00	28	28,9	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 2 (Y2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	22	22,7	22,7	24,7
	4,00	50	51,5	51,5	76,3
	5,00	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 3 (Y3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	25	25,8	25,8	28,9
	4,00	38	39,2	39,2	68,0
	5,00	31	32,0	32,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PERTANYAAN 4 (Y4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,1	3,1	3,1
	3,00	12	12,4	12,4	15,5
	4,00	51	52,6	52,6	68,0
	5,00	31	32,0	32,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5 :

Hasil Validitas

Correlations

Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,391**	,104	,136	,617**
Sig. (2-tailed)		,000	,310	,184	,000
N	97	97	97	97	97
X1.2 Pearson Correlation	,391**	1	,453**	,287**	,789**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000
N	97	97	97	97	97
X1.3 Pearson Correlation	,104	,453**	1	,360**	,644**
Sig. (2-tailed)	,310	,000		,000	,000
N	97	97	97	97	97
X1.4 Pearson Correlation	,136	,287**	,360**	1	,673**
Sig. (2-tailed)	,184	,004	,000		,000
N	97	97	97	97	97
X1 Pearson Correlation	,617**	,789**	,644**	,673**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	97	97	97	97	97

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

Uji Validitas Variabel Keandalan (X2)

	X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,395**	,137	,707**
Sig. (2-tailed)		,000	,181	,000
N	97	97	97	97
X2.2 Pearson Correlation	,395**	1	,332**	,790**
Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
N	97	97	97	97
X2.3 Pearson Correlation	,137	,332**	1	,677**
Sig. (2-tailed)	,181	,001		,000
N	97	97	97	97
X2 Pearson Correlation	,707**	,790**	,677**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	97	97	97	97

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

Correlations

Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,453**	,445**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	,453**	1	,428**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	,445**	,428**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	,786**	,805**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97

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

Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,488**	,392**	,367**	,714**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
X4.2	Pearson Correlation	,488**	1	,584**	,342**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	97	97	97	97	97
X4.3	Pearson Correlation	,392**	,584**	1	,497**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97
X4.4	Pearson Correlation	,367**	,342**	,497**	1	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	,714**	,805**	,821**	,714**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97

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

Correlations

Uji Validitas Variabel Empati (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,336**	,406**	,746**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000
	N	97	97	97	97
X5.2	Pearson Correlation	,336**	1	,525**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	97	97	97	97
X5.3	Pearson Correlation	,406**	,525**	1	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	,746**	,769**	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Z)

		Z1	Z2	Z3	Z
Z1	Pearson Correlation	1	,618**	,388**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97
Z2	Pearson Correlation	,618**	1	,354**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97
Z3	Pearson Correlation	,388**	,354**	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97
Z	Pearson Correlation	,828**	,780**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97

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

Correlations

Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,570**	,727**	,548**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	,570**	1	,567**	,573**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	,727**	,567**	1	,698**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	,548**	,573**	,698**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97
Y	Pearson Correlation	,853**	,794**	,894**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97

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

LAMPIRAN 6 :

Hasil Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4,0206	,73569	97
X1.2	4,2165	,78032	97
X1.3	4,5052	,54244	97
X1.4	4,1856	,79490	97

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	12,9072	2,585	,292	,609
X1.2	12,7113	2,020	,536	,410
X1.3	12,4227	2,747	,432	,527
X1.4	12,7423	2,360	,338	,582

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,9278	3,818	1,95388	4

Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (X2)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,547	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4,2990	,70953	97
X2.2	4,2887	,69160	97
X2.3	3,9794	,70680	97

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	8,2680	1,302	,325	,498
X2.2	8,2784	1,140	,482	,241
X2.3	8,5876	1,370	,279	,567

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,5670	2,331	1,52689	3

Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4,2784	,65737	97
X3.2	4,2165	,73918	97
X3.3	4,0928	,69346	97

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	8,3093	1,466	,532	,598
X3.2	8,3711	1,319	,518	,616
X3.3	8,4948	1,419	,511	,621

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,5876	2,745	1,65676	3

Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4,2680	,62108	97
X4.2	4,2680	,75713	97
X4.3	4,3402	,73437	97
X4.4	4,1649	,67207	97

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12,7732	3,052	,517	,731
X4.2	12,7732	2,531	,604	,684
X4.3	12,7010	2,524	,642	,662
X4.4	12,8763	2,964	,495	,742

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,0412	4,561	2,13560	4

Uji Reliabilitas Variabel Empati (X5)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3,8351	,77299	97
X5.2	4,1959	,68677	97
X5.3	3,8660	,82448	97

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	8,0619	1,746	,428	,681
X5.2	7,7010	1,795	,517	,577
X5.3	8,0309	1,426	,565	,501

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,8969	3,218	1,79400	3

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Z)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z1	4,2474	,76418	97
Z2	4,2784	,62487	97
Z3	4,0103	,83535	97

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	8,2887	1,457	,588	,507
Z2	8,2577	1,777	,576	,557
Z3	8,5258	1,564	,413	,754

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,5361	3,126	1,76813	3

Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3,9485	,83381	97
Y2	3,9691	,74237	97
Y3	4,0000	,84163	97
Y4	4,1340	,74483	97

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12,1031	4,031	,719	,825
Y2	12,0825	4,535	,647	,852
Y3	12,0515	3,820	,792	,793
Y4	11,9175	4,389	,701	,832

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,0515	7,133	2,67072	4

LAMPIRAN 7 :

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Jalur I (Ke Z)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	97	-1,57531	1,31659	,0000000	,59440256	,051	,245	-,014	,485
Valid N (listwise)	97								

Collinearity Diagnostics^a

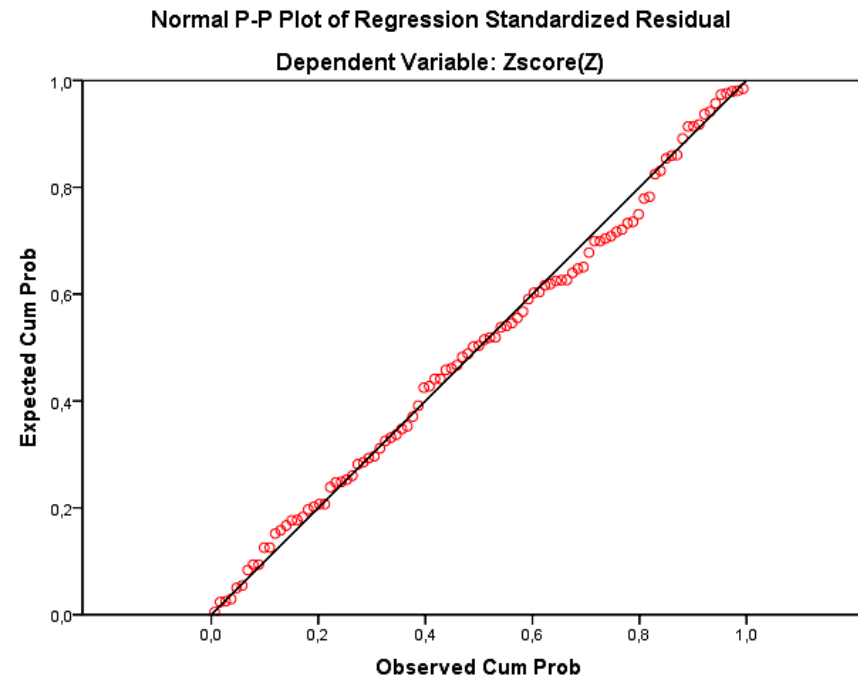
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Zscore(X1)	Zscore(X2)	Zscore(X3)	Zscore(X4)	Zscore(X5)
1	1	3,375	1,000	,00	,03	,03	,02	,03	,03
	2	1,000	1,837	1,00	,00	,00	,00	,00	,00
	3	,617	2,339	,00	,03	,17	,00	,09	,61
	4	,423	2,826	,00	,71	,20	,00	,00	,28
	5	,316	3,267	,00	,16	,56	,03	,63	,00
	6	,269	3,544	,00	,07	,04	,95	,26	,08

a. Dependent Variable: Zscore(Z)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2,1407065	1,4669094	,0000000	,80416764	97
Residual	-1,57530499	1,31659329	,00000000	,59440256	97
Std. Predicted Value	-2,662	1,824	,000	1,000	97
Std. Residual	-2,580	2,157	,000	,974	97

a. Dependent Variable: Zscore(Z)



Hasil Uji Normalitas Jalur II (Ke Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	97	-1,63831	1,39019	,0000000	,63579219	-,200	,245	-,238	,485
Valid N (listwise)	97								

Collinearity Diagnostics^a

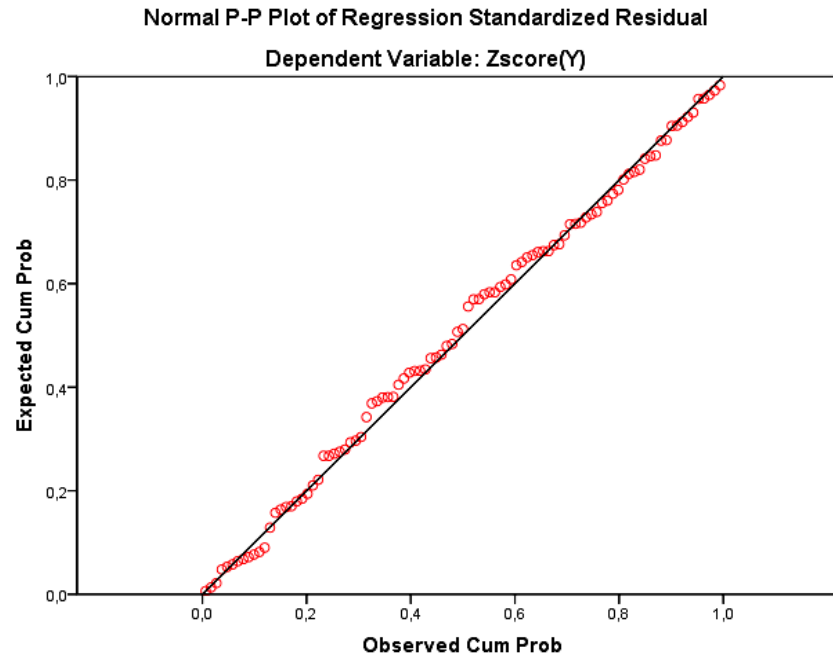
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions							
				(Constant)	Zscore(X1)	Zscore(X2)	Zscore(X3)	Zscore(X4)	Zscore(X5)	Zscore(Z)	
1	1	4,037	1,000	,00	,02	,02	,02	,02	,02	,02	,02
	2	1,000	2,009	1,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	3	,633	2,526	,00	,02	,22	,01	,07	,42	,03	,03
	4	,455	2,979	,00	,22	,21	,03	,03	,36	,15	,15
	5	,372	3,293	,00	,50	,01	,10	,20	,03	,21	,21
	6	,298	3,683	,00	,07	,52	,55	,11	,01	,06	,06
	7	,205	4,433	,00	,17	,02	,30	,58	,16	,55	,55

a. Dependent Variable: Zscore(Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2,6066663	1,3401803	,0000000	,77186028	97
Residual	-1,63830626	1,39019084	,0000000	,63579219	97
Std. Predicted Value	-3,377	1,736	,000	1,000	97
Std. Residual	-2,495	2,117	,000	,968	97

a. Dependent Variable: Zscore(Y)



Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I (ke Z)

Regression

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	8,343E-16	,062		,000	1,000					
	Zscore(X1)	,314	,090	,314	3,508	,001	,688	,345	,219	,484	2,066
	Zscore(X2)	-,012	,091	-,012	-,129	,898	,540	-,013	-,008	,471	2,125
	Zscore(X3)	-,014	,106	-,014	-,134	,894	,629	-,014	-,008	,345	2,898
	Zscore(X4)	,413	,097	,413	4,238	,000	,706	,406	,264	,409	2,445
	Zscore(X5)	,254	,080	,254	3,199	,002	,607	,318	,199	,614	1,629

a. Dependent Variable: Zscore(Z)

Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II (ke Y)

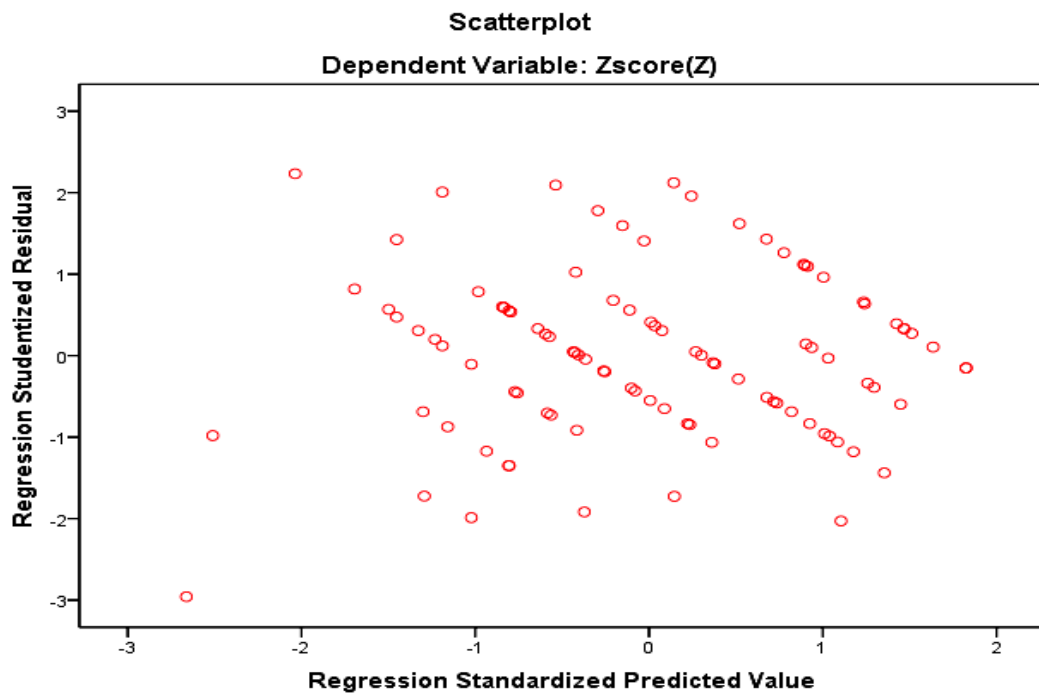
Regression

Coefficients^a

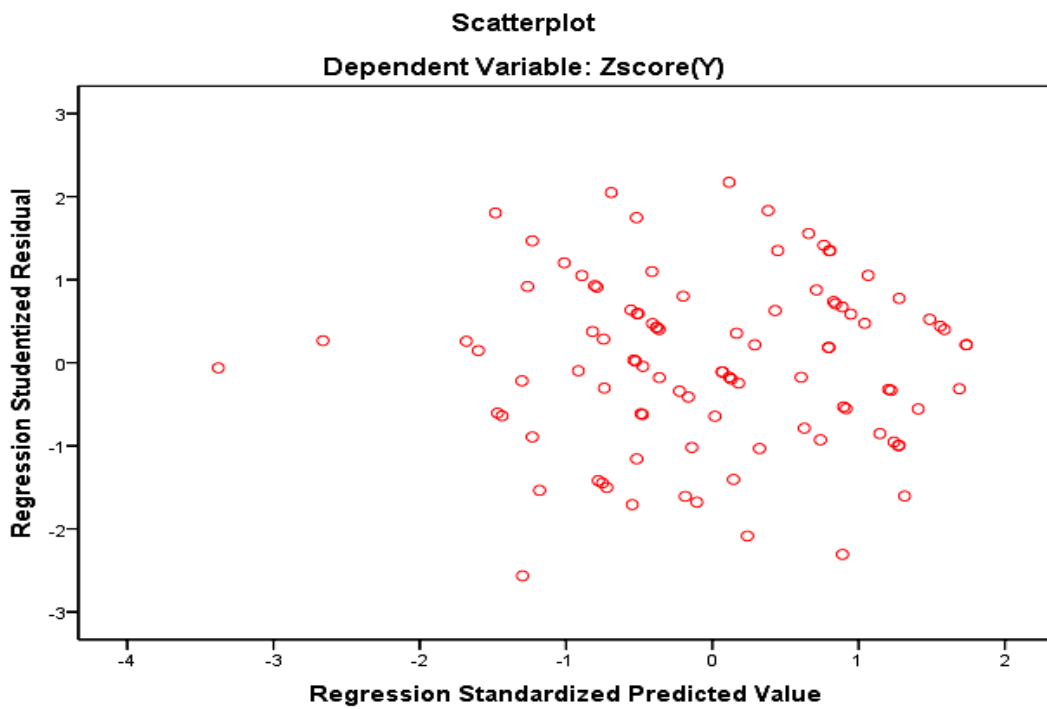
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5,656E-16	,067		,000	1,000					
	Zscore(X1)	,113	,103	,113	1,103	,273	,590	,115	,074	,426	2,346
	Zscore(X2)	,402	,098	,402	4,110	,000	,636	,398	,275	,470	2,126
	Zscore(X3)	-,035	,114	-,035	-,302	,763	,551	-,032	-,020	,345	2,899
	Zscore(X4)	-,130	,115	-,130	-1,138	,258	,551	-,119	-,076	,342	2,928
	Zscore(X5)	,046	,090	,046	,515	,608	,501	,054	,035	,552	1,813
	Zscore(Z)	,489	,113	,489	4,335	,000	,698	,416	,291	,353	2,830

a. Dependent Variable: Zscore(Y)

Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur I (ke Z)



Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur II (ke Y)



LAMPIRAN 8 :

Hasil Analisis Jalur

Analisis Jalur I Terhadap Z

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zscore(Z)	,0000000	1,0000000	97
Zscore(X1)	,0000000	1,0000000	97
Zscore(X2)	,0000000	1,0000000	97
Zscore(X3)	,0000000	1,0000000	97
Zscore(X4)	,0000000	1,0000000	97
Zscore(X5)	,0000000	1,0000000	97

Correlations

		Zscore(Z)	Zscore(X1)	Zscore(X2)	Zscore(X3)	Zscore(X4)	Zscore(X5)
Pearson Correlation	Zscore(Z)	1,000	,688	,540	,629	,706	,607
	Zscore(X1)	,688	1,000	,541	,670	,607	,545
	Zscore(X2)	,540	,541	1,000	,666	,673	,444
	Zscore(X3)	,629	,670	,666	1,000	,706	,585
	Zscore(X4)	,706	,607	,673	,706	1,000	,471
	Zscore(X5)	,607	,545	,444	,585	,471	1,000
Sig. (1-tailed)	Zscore(Z)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X1)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X2)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Zscore(X3)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Zscore(X4)	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Zscore(X5)	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Zscore(Z)	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X1)	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X2)	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X3)	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X4)	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X5)	97	97	97	97	97	97

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Zscore(X5), Zscore(X2), Zscore(X1), Zscore(X4), Zscore(X3) ^a	.	Enter
a. All requested variables entered. b. Dependent Variable: Zscore(Z)			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,804	,647	,627	,61051395	,647	33,312	5	91	,000
a. Predictors: (Constant), Zscore(X5), Zscore(X2), Zscore(X1), Zscore(X4), Zscore(X3)									

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62,082	5	12,416	33,312	,000 ^a
	Residual	33,918	91	,373		
	Total	96,000	96			

a. Predictors: (Constant), Zscore(X5), Zscore(X2), Zscore(X1), Zscore(X4), Zscore(X3)

b. Dependent Variable: Zscore(Z)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,343E-16	,062		,000	1,000					
	Zscore(X1)	,314	,090	,314	3,508	,001	,688	,345	,219	,484	2,066
	Zscore(X2)	-,012	,091	-,012	-,129	,898	,540	-,013	-,008	,471	2,125
	Zscore(X3)	-,014	,106	-,014	-,134	,894	,629	-,014	-,008	,345	2,898
	Zscore(X4)	,413	,097	,413	4,238	,000	,706	,406	,264	,409	2,445
	Zscore(X5)	,254	,080	,254	3,199	,002	,607	,318	,199	,614	1,629

a. Dependent Variable: Zscore(Z)

Analisis Jalur II Terhadap Y

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zscore(Y)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(X1)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(X2)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(X3)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(X4)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(X5)	,0000000	1,00000000	97
Zscore(Z)	,0000000	1,00000000	97

Correlations

		Zscore(Y)	Zscore(X1)	Zscore(X2)	Zscore(X3)	Zscore(X4)	Zscore(X5)	Zscore(Z)
Pearson Correlation	Zscore(Y)	1,000	,590	,636	,551	,551	,501	,698
	Zscore(X1)	,590	1,000	,541	,670	,607	,545	,688
	Zscore(X2)	,636	,541	1,000	,666	,673	,444	,540
	Zscore(X3)	,551	,670	,666	1,000	,706	,585	,629
	Zscore(X4)	,551	,607	,673	,706	1,000	,471	,706
	Zscore(X5)	,501	,545	,444	,585	,471	1,000	,607
	Zscore(Z)	,698	,688	,540	,629	,706	,607	1,000
Sig. (1-tailed)	Zscore(Y)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X1)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X2)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X3)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X4)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(X5)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Zscore(Z)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	Zscore(Y)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X1)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X2)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X3)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X4)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(X5)	97	97	97	97	97	97	97
	Zscore(Z)	97	97	97	97	97	97	97

Variables Entered/Removed ^b				
Model		Variables Entered	Variables Removed	Method
	1	Zscore(Z), Zscore(X2), Zscore(X5), Zscore(X1), Zscore(X3), Zscore(X4) ^a	.	Enter
a. All requested variables entered.				
b. Dependent Variable: Zscore(Y)				

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,772	,596	,569	,65664335	,596	22,107	6	90	,000

a. Predictors: (Constant), Zscore(Z), Zscore(X2), Zscore(X5), Zscore(X1), Zscore(X3), Zscore(X4)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57,194	6	9,532	22,107	,000 ^a
	Residual	38,806	90	,431		
	Total	96,000	96			

a. Predictors: (Constant), Zscore(Z), Zscore(X2), Zscore(X5), Zscore(X1), Zscore(X3), Zscore(X4)

b. Dependent Variable: Zscore(Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	5,656E-16	,067		,000	1,000			
	Zscore(X1)	,113	,103	,113	1,103	,273	,590	,115	,074
	Zscore(X2)	,402	,098	,402	4,110	,000	,636	,398	,275
	Zscore(X3)	-,035	,114	-,035	-,302	,763	,551	-,032	-,020
	Zscore(X4)	-,130	,115	-,130	-1,138	,258	,551	-,119	-,076
	Zscore(X5)	,046	,090	,046	,515	,608	,501	,054	,035
	Zscore(Z)	,489	,113	,489	4,335	,000	,698	,416	,291

a. Dependent Variable: Zscore(Y)

LAMPIRAN 9 :

Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 2403 /H25.1.4/PS.8/2011
Lampiran : Satu eksemplar
Hal : Ijin Penelitian

26 MAY 2011

Yth. Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Jember
Jember

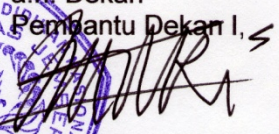
Diberitahukan dengan hormat bahwa sehubungan dengan kegiatan penyelesaian studi dari mahasiswa berikut ini :

Nama : David Ari Suseno
NIM : 060810291176
Jurusan : S1 - Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Jember

yang bersangkutan bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (skripsi) yang berjudul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember**, sebagaimana yang tersebut dalam proposal.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon dapatnya diterbitkan surat permohonan ijin penelitian kepada : **Pimpinan Rumah Sakit Bina Sehat Jember**.

Demikian permintaan ijin ini kami sampaikan, untuk mendapatkan perhatian dan atas ijin, kesempatan serta bantuan yang diberikan kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,

Dr. Imam Suroso, SE., M.Si.
NIP. 19591013 198802 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Arsip.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
e- Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id

Nomor : 657/H25.3.1/PL.5/2011
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan penelitian

31 Mei 2011

Yth. Pimpinan
Rumah Sakit Bina Sehat Jember
di -
JEMBER

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember Nomor : 2403/H.25.1.4/PS.8/2011 tanggal 26 Mei 2011, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM	: David Ari Suseno / 06 - 1176
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi / Manajemen
Alamat	: Jl. Imam Bonjol Gg. Indah Telp.085236160959
Judul Penelitian	: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember
Lokasi	: Kabupaten Jember
Lama Penelitian	: Satu bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.



an, Ketua
Sekretaris,

[Signature]
Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP 131865701

Tembusan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173



YAYASAN BINA SEHAT

RUMAH SAKIT BINA SEHAT

Jl. Jayanegara No. 7, Telp. (0331) 422701

J E M B E R

Jember, 14 Juni 2011

Kepada Yth.

Nomor : 664/ RSBS/VI/2011
 Perihal : Permohonan Ijin
Melaksanakan Penelitian

Lembaga Penelitian
 Universitas Jember
 Jl. Kalimantan No.37
J e m b e r

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara Nomor : 657/H25.3.1/2011 tanggal 31 Mei 2011 perihal tersebut pada pokok surat, untuk penelitian mahasiswa :

Nama : David Ari Suseno
 N I M : 06 -1176
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi Manajemen
 Perguruan Tinggi : Universitas Jember
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember

pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan memberi ijin untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Selama penelitian mahasiswa yang bersangkutan akan dibimbing oleh :

1. Nama : Kingkin Yuzi Mediawati, SE
 Jabatan : Kepala Bagian Administrasi
2. Nama : drg. Yunita Puspita Sari Pakpahan
 Jabatan : Kepala Bidang Administrasi Medis

Terkait dengan penelitian tersebut, kami mensyaratkan kepada mahasiswa Saudara untuk membuat Surat Pernyataan kesanggupan menyerahkan foto kopi skripsi dan hasil penelitian harus dipresentasikan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

Demikian pemberitahuan kami, atas kerja samanya disampaikan terima kasih.

Hormat Kami
 RS. BINA SEHAT JEMBER



Dr. Hj. Faida, MMR
 Direktur

Tindakan :

1. David Ari Suseno
2. Kingkin Yuzi Mediawati, SE
3. Dra. Yunita Puspita S.P



YAYASAN BINA SEHAT

RUMAH SAKIT BINA SEHAT

Jl. Jayanegara No. 7, Telp. (0331) 422701

J E M B E R

SURAT PENUGASAN

Nomor : 248/ ST/ RSBS/VI/ 2011

Yang bertanda tangan dibawah ini, Direktur RS Bina Sehat Jember, memberikan tugas kepada:

Nama : DAVID ARI SUSENO
 NIM : 06 - 1176
 Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
 Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Diberikan wewenang untuk dapat melaksanakan penelitian dengan Judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember**" di Rumah Sakit Bina Sehat Jember selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal **16 Juni 2011 sampai dengan selesai**. Selama penelitian mahasiswa yang bersangkutan akan dibimbing oleh :

1. Nama : Kingkin Yuzi Mediawati, SE
 Jabatan : Kepala Bagian Administrasi
2. Nama : drg. Yunita Puspita Sari Pakpahan
 Jabatan : Kepala Bidang Administrasi Medis

Demikian, kepada yang berkepentingan untuk membantu.

Jember, 14 Juni 2011
 RS BINA SEHAT JEMBER



[Signature]
 dr. Hj. FAIDA, MMR
 Direktur

Tindakan :

1. Kabag Administrasi
2. Kabid Administrasi Medis
3. Yang bersangkutan
4. Arsip