



**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS  
LAYANAN RUMAH SAKIT DAERAH DR. SOEBANDI  
JEMBER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN PESERTA ASKES SOSIAL PT. ASKES**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AT REGIONAL HOSPITAL DR.  
SOEBANDI JEMBER ON SATISFACTION OF SOCIAL HEALTH  
INSURANCE OUTPATIENTS OF PT. ASKES*

**SKRIPSI**

Oleh :

**Gigih Agam Nuraga**  
**NIM. 070810291171**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2014**



**PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS  
LAYANAN RUMAH SAKIT DAERAH DR. SOEBANDI  
JEMBER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN PESERTA ASKES SOSIAL PT. ASKES**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AT REGIONAL HOSPITAL DR.  
SOEBANDI JEMBER ON SATISFACTION OF SOCIAL HEALTH  
INSURANCE OUTPATIENTS OF PT. ASKES*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

**Gigih Agam Nuraga**  
**NIM. 070810291171**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Gigih Agam Nuraga  
NIM : 070810291171  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Askes Sosial PT. ASKES

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 30 September 2014

Yang menyatakan,

Gigih Agam Nuraga  
NIM. 070810291171

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT DAERAH DR. SOEBANDI JEMBER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA ASKES SOSIAL PT. ASKES

Nama Mahasiswa : Gigih Agam Nuraga  
NIM : 070810291171  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Disetujui Tanggal : 16 April 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Adi Prasodjo M.P.  
NIP. 19550516 198703 1 001

Drs. Didik Pudjo Musmedi M.S.  
NIP. 19610209 198603 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si  
NIP. 19620820 199002 1 001

**JUDUL SKRIPSI**

PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT  
DAERAH DR. SOEBANDI JEMBER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
JALAN PESERTA ASKES SOSIAL PT. ASKES

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama Mahasiswa** : **Gigih Agam Nuraga**

**NIM** : **070810291171**

**Jurusan** : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

**30 September 2014**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si : (.....)  
NIP. 19610710 198902 1 001

Sekretaris : Dr. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si : (.....)  
NIP. 19610729 198603 2 001

Anggota : Tatok Endhiarto, SE, M. Si : (.....)  
NIP. 19600404 198902 1 001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr. Mochammad Fathorrazi, S.E, M.Si**  
NIP. 19630614 199002 1 001

## PERSEMBAHAN

Skripsi sederhana ini kupersembahkan bagi mereka, yaitu :

1. Kedua orang tuaku Bapak Drs. Sugijanto dan Ibu Kushartini, yang telah mendoakan serta memberi kasih sayangnya selama ini. Semoga aku bisa menjadi anak yang membanggakan buat kedua orang tuaku.
2. Bapak Adi Prasodjo dan Bapak Didik Pudjo Musmedi sebagai Dosen Pembimbing yang telah ikhlas memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat dan do'a selama ini.
3. Sahabat-sahabat dan teman terbaikku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mau menemani di saat suka maupun duka.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember tercinta.

**MOTTO**

Menuntut Ilmu adalah kewajiban setiap manusia, mulai dilahirkan  
sampai dengan dia dimasukkan ke liang lahat  
(Nabi Muhammad SAW)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua  
(Aristoteles)

Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh  
direbut manusia ialah menundukkan diri sendiri  
(Ibu Kartini)

## RINGKASAN

**Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Askes Sosial PT. ASKES;** Gigih Agam Nuraga; 070810291171; 2014; 70 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pembangunan kesehatan telah diatur dalam Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 yang berujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Pemerintah melakukan berbagai program salah satunya Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN). Pemerintah bekerjasama dengan penyelenggara kesehatan salah satunya PT. Askes. PT. Askes merupakan salah satu mitra penyelenggara kesehatan bagi rumah sakit. Rumah sakit selaku layanan yang berbentuk jasa tentunya harus mengedepankan layanannya terhadap pasien. Kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sangat penting bagi kepuasan konsumen.

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. Askes di RSD Dr Soebandi Jember pada periode tahun 2012. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang dipilih sebanyak 100 pasien peserta askes sosial yang minimal telah dua kali berobat di RSD Dr. Soebandi Jember dan pasien tersebut minimal telah berumur 21 tahun. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. Askes. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. Askes.

## *SUMMARY*

The Effect of Service Quality at Regional Hospital Dr. Soebandi Jember on Satisfaction of Social Health Insurance Outpatients of PT. ASKES; Gigih Agam Nuraga; 070810291171; 2014; 70 pages; Management Department, Faculty of Economics, University of Jember.

Health development has been regulated in Health Law No. 23 of 1992 which aims to improve people's welfare. The government has conducted a variety of programs, one of which is National Social Security System (SJSN). The government engages cooperation with health organizers; one of them is PT. Askes. PT. Askes is one of the partners for hospital healthcare. Hospital as a health service provider should certainly prioritize its services to patients. The quality of services comprising physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy is very important for customer satisfaction.

This research is classified as an explanatory research, that is, a research that describes the relationship between several variables through hypothesis testing or explanatory research. The population of the research was social health insurance participant outpatients of PT. Askes at RSD (Regional Hospital) Dr. Soebandi Jember in 2012. The sampling technique used was purposive sampling. The selected samples were 100 patients who were social health insurance participants with minimally two treatments at RSD Dr. Soebandi Jember and had been at least 21 years old. Data analysis method used was multiple linear regression analysis.

The research results indicated that the quality of services which include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously had a significant effect on satisfaction of social health insurance outpatients of PT. Askes. Furthermore, it was shown that the variables of reliability and empathy partially had a significant effect on satisfaction of social health insurance outpatients of PT. Askes.

## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pesera Askes Sosial PT. Askes.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan Skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

- a. Dr. Mohammad Fathorrazi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- b. Dr. Handriyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Drs. Adi Prasodjo, M.P. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan;
- d. Drs. Didik Pudjo Musmedi M.S. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan serta saran sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan;
- e. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- f. Kedua orang tuaku Bapak Drs. Sugijanto dan Ibu Kushartini, serta kedua kakakku yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan doa selama ini;

- g. Sahabat x-friend Verda, Anas, David, Enggar, Tanti, Iyan, Rido, Afri, Kukun, Rudi, Budi Tyo, Andre, Bima, Dodik, Fery, Budi Martha, Salbi, Rohiqin, Ade dan yang tidak bisa dilampirkan semuanya yang selalu mendampingi dalam keadaan susah maupun senang serta memberikan semangat dan hiburannya selama Skripsi ini dibuat;
- h. Sahabat komunitas Juventus Club Indonesia Chapter Jember (JCI Jember) Aduy, Hery, Yongki, Edwin, Iqbal, Erka, Mei, Dzia dan lainnya yang selalu mendukung hingga Skripsi ini dibuat;
- i. Komunitas Warung Cak Bas (WCB Jember) di Tegal Besar, Cak Bas, Om Nur Ndut, Bang Ali, Om Beni, Om Ade, Om Ghofur, Mas Rudi, Om Andi', Om Yudha, Reza, Aris dan lainnya yang memberikan dukungan dan pengalaman hidup;
- j. Seluruh teman – teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2007;
- k. Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Berkah serta Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 4 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>SUMMARY</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Tinjauan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	6
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	6
2.1.2 Kualitas Layanan Jasa .....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.4 Menukur Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen ..	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3.1 Jenis Data .....	26
3.3.2 Sumber Data .....	26
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4 Identifikasi Variabel .....	27
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel .....	28
3.5.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5.2 Skala Pengukuran Variabel .....	29
3.6 Metode Analisis Data .....	30
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	30

3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.4 Uji F dan Uji t.....	33
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah .....	35
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	37
4.1.3 Pelayanan dan Sarana-Prasarana .....	38
4.1.4 Ketenagaan .....	42
4.1.5 Sarana Penunjang Medik dan Umum .....	42
4.1.6 Struktur Organisasi RSD Dr. Soebandi Jember .....	43
4.2 Deskripsi Responden.....	45
4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.3.1 Kualitas Layanan .....	49
4.3.2 Kepuasan Konsumen .....	53
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	54
4.4.1 Uji Validitas .....	54
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.5 Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	56
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.6.1 Uji Multikolinieritas .....	57
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.7 Pengujian Hiotesis .....	58
4.7.1 Pegujian Pertama (Uji F).....	58
4.7.2 Pengujian Kedua (Uji t) .....	60
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.8.1 Kondisi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Askes Sosial Pt. AskesTerhadap RSD Dr. Soebandi Jember .....	62
4.8.2 Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Secara Parsial .....	63
4.8.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien RJTL RSD Dr Soebandi Jember Periode Tahun 2012 .....	2
Tabel 2.1	Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang.....	20
Tabel 3.1	Jumlah Kunjungan Pasien RJTL Peserta Askes Sosial PT. ASKES di RSD Dr. Soebandi Jember Periode Tahun 2012 .....	26
Tabel 3.2	Indikator Tiap Variabel.....	29
Tabel 4.1	Jenis Ketenagaan RSD Dr. Soebandi Jember .....	42
Tabel 4.2	Persentase Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin ...	45
Tabel 4.3	Persentase Pengelompokan Menurut Usia .....	46
Tabel 4.4	Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4.5	Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan.....	47
Tabel 4.6	Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendapatan/bulan.....	48
Tabel 4.7	Rata-rata Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.8	Rata-rata Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 4.9	Uji Validitas .....	55
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12	Hasil Analisis Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.13	Hasil Analisis Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15	Tabel Koefisien Determinasi Berganda .....	60
Tabel 4.16	Pengaruh Secara Parsial Dimensi Variabel Kualitas Layanan RSD Dr. Soebandi Jember .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSD Dr. Soebandi Jember .....	44



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian .....	73
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3	Karakteristik Responden.....	82
Lampiran 4	Deskripsi Statistik Variabel .....	84
Lampiran 5	Hasil Pengujian Instrumen Data.....	91
Lampiran 6	Analisis Regresi.....	95
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik .....	97



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah telah mengupayakan dengan berbagai program, salah satunya adalah dengan program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) seperti yang tertera dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2004. Sistem jaminan sosial nasional pada dasarnya merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah bekerjasama dengan PT. Askes untuk menyukseskan program tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Ada beberapa penyelenggara pelayanan kesehatan yang selama ini telah bergabung guna menyukseskan program pemerintah tersebut. Rumah Sakit adalah unit organisasi yang termasuk dalam mitra PT. Askes dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk bagi peserta Askes. Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) bagi peserta Askes sosial pada umumnya dilaksanakan di Rumah Sakit.

Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Persaingan dalam dunia usaha dewasa ini memberikan dorongan bagi pelaku usaha, khususnya usaha jasa, untuk mengedepankan kualitas layanan jasa dalam bersaing. RSD Dr. Soebandi Jember sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Jember tentunya harus memperhatikan kualitas layanan jasa yang diberikan dibanding rumah sakit yang lain di sekitar Jember.

RSD Dr. Soebandi Jember selain melayani masyarakat umum juga membangun kerja sama dengan asuransi kesehatan, salah satunya adalah PT. Askes. Kerjasama ini menuntut pihak RSD Dr. Soebandi Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada peserta PT. Askes. Peserta Askes Sosial merupakan salah satu layanan dari PT. Askes yang memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan jasa di rumah sakit.

Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember periode tahun 2012 seperti pada Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.1 : Jumlah Kunjungan pasien RJTL RSD Dr. Soebandi Jember Periode Tahun 2012**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan	
		Umum	Askes Sosial
1	Januari	143	289
2	Februari	198	374
3	Maret	231	465
4	April	305	598
5	Mei	398	671
6	Juni	415	789
7	Juli	432	896
8	Agustus	567	1031
9	September	687	1120
10	Oktober	798	1237
11	November	895	1316
12	Desember	945	1447
<b>Jumlah</b>		<b>6014</b>	<b>10233</b>

*Sumber : Rekam Medis RSD dr. Soebandi Jember, 2013*

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan baik pasien rawat jalan dan rawat inap terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menjadi salah satu alasan utama rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Sebagai pelaku usaha dalam dunia bisnis, setiap perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa dapat bersaing dengan usaha jasa sejenis dengan memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut, konsumen cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Konsumen akan merasa puas dengan jika harapan konsumen sama atau melebihi dari apa yang kemudian dirasakan, sebaliknya jika konsumen merasa apa yang diharapkan berbeda dengan apa yang kemudian diperoleh. Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usaha dapat dilihat dari seberapa konsumen merasa puas dengan layanan yang diperoleh.

Menciptakan kualitas pelayanan jasa akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumen/pasien. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (dalam hal ini rumah sakit) seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas pelanggan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan pihak penyedia jasa tersebut.

Dari uraian latar belakang di atas, untuk dapat diteliti lebih dalam mengenai kualitas layanan jasa dan kepuasan pasien, maka diberi judul “PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT DAERAH DR. SOEBANDI JEMBER TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA ASKES SOSIAL PT. ASKES.”

## 1.2 Perumusan Masalah

RSD Dr. Soebandi Jember selaku perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa harus memperhatikan tingkat pelayanannya. Hal ini dikarenakan banyaknya rumah sakit di sekitar Jember yang berlomba-lomba memberikan kualitas layanan yang terbaik. Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi RSD Dr. Soebandi Jember agar terus dapat berkompetisi dengan rumah sakit lainnya dalam hal pemberian kualitas layanannya.

PT. Askes yang menjadi salah satu mitra kerjasama dengan RSD Dr. Soebandi Jember memberikan kepercayaan penuh bagi rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pasien peserta PT. Askes. Pasien RSD Dr. Soebandi Jember khususnya peserta askes sosial ingin memperoleh layanan yang berkualitas dari pihak rumah sakit. Pasien peserta askes sosial ingin mendapatkan layanan yang melebihi harapannya. Oleh sebab itu pihak rumah sakit harus senantiasa mengetahui kinerja kualitas layanan, terutama terkait dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah *bukti fisik* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD dr. Soebandi Jember.
- b. Apakah *keandalan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD dr. Soebandi Jember.
- c. Apakah *daya tanggap* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD dr. Soebandi Jember.
- d. Apakah *jaminan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD dr. Soebandi Jember.
- e. Apakah *empati* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD dr. Soebandi Jember.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

- a. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.
- b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.
- c. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.
- d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.
- e. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes Sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tentang kepuasan konsumen atas kualitas jasa sehingga memberikan masukan bagi RSD Dr. Soebandi Jember sebagai dasar pertimbangan dan evaluasi untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, khususnya kualitas layanan.
- b. Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan sebagai bahan studi perbandingan maupun acuan bagi peneliti lain yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang ada dan sejenis.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Pemasaran Jasa**

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Seorang pemasar harus memahami arti pemasaran, bagaimana menjalankan usaha pemasaran, jenis apa yang akan dipasarkan serta untuk siapa usaha itu dipasarkan.

Manajemen Pemasaran menurut Kotler dalam buku Basu Swastha dan Irawan (2003:10) mengemukakan bahwa : “Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini sangat tergantung pada penawaran organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi, dan distribusi yang efektif untuk memberitahu, mendorong serta melayani masyarakat.”

Orang dapat mengasumsikan akan selalu ada kebutuhan penjualan. Pemasaran merupakan sebuah siklus yang berasal dari kebutuhan dan keinginan konsumen yang berorientasi pada kepuasan konsumen untuk mendapatkan persepsi konsumen. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan. Idealnya, pemasaran hendaknya menghasilkan seseorang yang siap untuk membeli dimana pemasar tinggal menyediakan produk atau jasa yang dibutuhkan.

Menurut Asosiasi Pemasaran Amerika dalam Kotler dan Keller (2009:6) mengemukakan bahwa :

“Pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.”

Menurut William J. Stanton (Basu Swastha dan Irawan 2003:5) “Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.”

Kegiatan pemasaran diharapkan dapat menumbuhkan rasa kepuasan bagi para konsumen. Hal ini sangat bermanfaat dalam mempertahankan konsumen atau dapat memberikan sudut pandang yang baik terhadap perusahaan. Dalam konteks yang lebih luas, pemasaran merupakan jalan bagi perusahaan untuk memperoleh pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan manusia untuk melakukan pemasaran maka manajer pemasaran sebagai salah satu fungsi perusahaan harus mengenali seluk-beluk keinginan atau kebutuhan manusia dengan menawarkan kepuasan bagi konsumen.

Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2009:6) adalah : “Proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.”

Definisi ini mengakui bahwa manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan analisa, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang mencakup barang, jasa dan gagasan yang tergantung pada pertukaran dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terlibat. Konsep pemasaran menegaskan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan adalah perusahaan tersebut harus menjadi lebih efektif dibandingkan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan kepada pasar sasaran yang terpilih.

Theodore Levitt dari *Harvard* menggambarkan perbedaan pemikiran yang kontras antara konsep penjualan dan pemasaran : Penjualan berfokus pada kebutuhan penjualan, sementara pemasaran mempunyai gagasan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan lewat sarana-sarana produk dan keseluruhan

kelompok barang yang dihubungkan dengan hal menciptakan, menyerahkan dan akhirnya mengkonsumsinya (Kotler dan Keller 2009:19)

Jasa sering dilihat sebagai aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud. Segala usaha yang bergerak dibidang jasa sangat menekankan pada kualitas proses. Hal ini sangat berpengaruh karena konsumen biasanya terlibat langsung dengan proses tersebut. Proses layanan yang baik akan langsung dirasakan oleh konsumen dan begitupun sebaliknya sehingga proses jasa tidak sama dengan proses produk dimana konsumen tidak berhubungan secara langsung dengan pelaku usaha.

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu apapun” (Philip Kotler 1996 : 260).

Rumusan yang agak mirip dengan definisi Kotler, Adrian Payne (Yazid 1999:2), merumuskan jasa sebagai “Aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangible* yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa saja atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan yang lainnya.”

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Menurut Kotler dan AB Sutanto (2001 : 605) jasa memiliki empat karakteristik sama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran.

a. Tidak berwujud

Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau

bukti kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

b. Tidak Dapat Dipisahkan

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi. Jika jasa itu dilakukan oleh orang, maka penyediannya adalah bagian dari jasa. Karena klien juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.

c. Variabilitas

Jasa sangat bervariasi, karena tergantung pada siapa menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu dilakukan. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah kontrol kualitas. Pertama adalah investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik. Langkah kedua adalah menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Langkah ketiga adalah memonitor kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan belanja perbandingan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.

d. Tidak Tahan Lama

Jasa tidak disimpan. Tidak tahan lamanya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena mudah mengatur staf untuk melakukan jasa itu terlebih dahulu. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit. Untuk mengklasifikasikan jasa, dapat dipandang dari dua hal berikut (Ririn dan Martuti 2002 : 3).

1) Tingkat kontak pelanggan dengan pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan.

a) *High-kontak system*. Untuk menerima jasa pelanggan harus menjadi bagian dari sistem, misalnya pendidikan, rumah sakit, dan transportasi.

- b) *Law-contact system*. Pelanggan tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa, misalnya jasa perbankan, reparasi mobil atau sepeda motor.
- 2) Melihat kesamaannya dengan operasi manufaktur.
- a) *Pure service*. Jasa yang tergolong *high contact* dengan tanpa persediaan, dengan kata lain benar-benar beda dengan manufaktur.
  - b) *Quasi manufacturing service*. Jasa ini mirip dengan manufaktur, karena jasa ini bersifat *low contact* dan pelanggan tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa.
  - c) *Mixed service*. Merupakan kelompok jasa dengan tingkat kontak menengah (*moderate contact*) yang menggabungkan beberapa fitur/sifat *pure service* dan *quasi manufacturing service*.

### 2.1.2 Kualitas Layanan Jasa

Perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa dapat bersaing dengan usaha jasa sejenis dengan memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

“Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun” (M Taufik Amir 2005 :11). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kelompok pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut.

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Salah satu cara utama membedakan sebuah jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sasaran.

Menurut *American Society for Quality Control*, “kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya” (Ririn dan Mastuti 2011 : 105).

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL, oleh Parasuraman (1998) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam 4 perusahaan) berusia 25 tahun ke atas disimpulkan, terdapat 5 dimensi SERVQUAL, yaitu sebagai berikut (Ririn dan Martuti 2002 : 107).

- a. *Tangible* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik, teknologi, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Emphaty* atau kepedulian, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.1.3 Kepuasan Konsumen

Kata pelanggan sangatlah tidak asing dalam dunia bisnis, setiap usaha pasti memiliki pelanggan tersendiri dari usaha rumah tangga sampai usaha bertaraf internasional, dari usaha yang bergerak dibidang produk sampai usaha dibidang jasa sangatlah paham arti pelanggan itu.

Menurut *Webster 1928 Dictionary 2* (Ririn dan Mastuty 2011 :103), pelanggan adalah “*one of frequents any place of sale for the sake or purchasing good or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk menilai kualitas layanan. Pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pelanggan. Pelanggan adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. “Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau tidak. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan” (Christopher dan Lauren 2001 : 102).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller 2009 :177).

Tujuan dari sebuah usaha tidak hanya sebatas besaran laba yang diterima, terlebih dari itu tujuan yang lebih utama adalah kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat terasa dalam dunia usaha jasa karena pelanggan berhubungan langsung secara aktif dengan pemberi jasa tersebut. Kepuasan yang diperoleh pelanggan akan dirasakan juga oleh perusahaan penyalur jasa.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan transaksi akan perusahaan tersebut yang tentu saja akan meningkatkan laba perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan dan meningkatnya reputasi perusahaan.

“Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pascapemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan/mengkonsumsi barang atau jasa tersebut” (John C Mowen dan Michael Minor 2002 : 89). Definisi yang banyak diacu adalah dari Oliver (Husein Umar 2003 : 14) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Pelanggan tidak akan merasa puas bila harapannya belum terpenuhi. Pelanggan dapat dikatakan merasakan kepuasan apabila kesan yang diperoleh sama dengan atau lebih dari apa yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

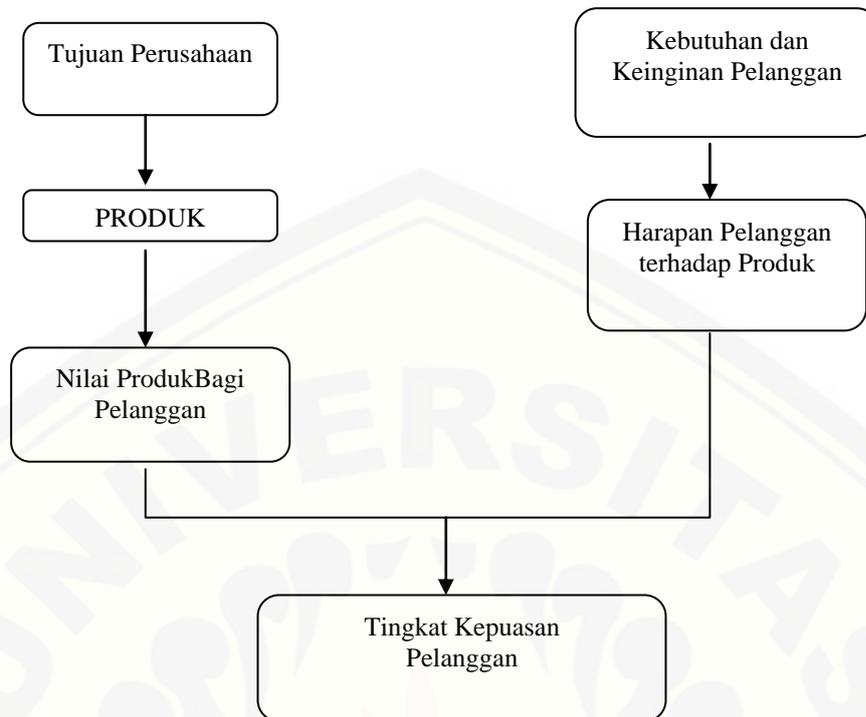
Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasihat teman atau kolega, serta janji dan informasi pemasar dan para pesaingnya, jika pemasar meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli kemungkinan besar akan merasa kecewa. Beberapa perusahaan paling berhasil di masa kini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang memenuhinya.

#### 2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan diharapkan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya secara teratur, karena jika ingin mempertahankan pelanggan kuncinya adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Seorang pelanggan yang merasa puas akan jasa yang diperoleh cenderung lebih lama setia, akan menggunakan produk baru yang dikeluarkan oleh perusahaan, dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

Berikut ini adalah enam konsep yang umum dipakai dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu (Husein Umar 2003 :15).

- a. *Kepuasan pelanggan keseluruhan*. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
- b. *Dimensi kepuasan pelanggan*. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompokkan penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
- c. *Konfirmasi harapan*. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa yang dijual perusahaan.
- d. *Minat pembeli ulang*. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
- e. *Kesediaan untuk merekomendasi*. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
- f. *Ketidakpuasan pelanggan*. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, word of mouth yang negatif, serta defections.



**Gambar 1.1**  
**Konsep Kepuasan Pelanggan, Sumber :Tjiptono, 1997:25**

### 2.1.5 Hubungan antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi paska konsumsi yang merupakan alternatif yang dipilih, setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Pelanggan dapat dikatakan puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melebihi harapan pelanggan tersebut dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan merasakan kepuasan. Kepuasan pelanggan bergantung pada ekspektasi pelanggan, maka sebagai produsen yang bergerak pada bidang jasa, kualitas layanan sangatlah mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan jasa harus mengedepankan kualitas layanan sebagai suatu strategi efektif untuk membuat pelanggan puas dan menjadi pelanggan setia, sehingga pelanggan menaruh kepercayaan dan tidak berpindah pada perusahaan lain.

Menurut Schears dalam Tjiptono, (2005:197) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Kepuasan

adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya Kotler (2000:42). Kepuasan pelanggan dapat menciptakan dan memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan Tjiptono (2005:24).

Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut Parasuraman, *et al.* dalam Tjiptono (2005:18).

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi untuk kenyamanan dalam melakukan transaksi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada konsumen.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa, umumnya yang sering digunakan oleh konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli (Tjiptono 1997:26).

a. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti fisik (*tangibles*) adalah bagian sub variabel dari kualitas layanan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) kemampuan suatu

perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemahiran sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar menunjukkan bukti nyata yang dapat dilihat langsung oleh konsumen, seperti: gedung, keindahan taman, kenyamanan suasana kantor dan keadaan perlengkapan yang digunakan seperti teknologisasi penampilan dari karyawan. Wahyu Nurlistiya dalam jurnalnya berjudul “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya. Salah satu bauran variabel bebasnya, yaitu bukti fisik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) karena merasa puas dengan penataan disain interior serta ketersediaannya sarana pendukung lainnya di NAV Depok.

b. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen

Keandalan (*reliability*) adalah bagian sub variabel dari kualitas layanan. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan. Wahyu Nurlistiya dalam jurnalnya berjudul “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya. Salah satu bauran variabel bebasnya, yaitu keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana konsumen merasa puas dengan NAV karaoke Depok yang melayani pelanggan tepat waktu sesuai dengan jam buka dan tutup.

c. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah bagian sub variabel dari kualitas layanan. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Karena membiarkan konsumen menunggu tanpa suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas layanan. Wahyu Nurlistiya dalam jurnalnya

berjudul “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya. Salah satu bauran variabel bebasnya, yaitu daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana konsumen merasa puas kepada karyawan yang segera merespon apabila ada konsumen mengeluh atau mengalami kesulitan.

d. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, hal ini di dukung dengan adanya tiga komponen diantara lain: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Wahyu Nurlistiya dalam jurnalnya berjudul “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya. Salah satu bauran variabel bebasnya yaitu jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana konsumen merasa puas dengan penyediaan list lagu secara *up to date*.

e. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Wahyu Nurlistiya dalam jurnalnya berjudul “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok. Menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya. Salah satu bauran variabel bebasnya yaitu empati memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana konsumen merasa puas dengan karyawan NAV karaoke Cabang Depok melayani dengan selalu membeikan senyuman serta perhatian secara pribadi

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang mendukung penelitian ini, dipaparkan pada Tabel 2.1 :

**Tabel 2.1 : Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang**

No.	Penelitian	Variabel	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Wahyu Nurlistya (2009) “Analisis Pengaruh variable Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok.	Bukti fisik Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati Kepuasan Konsumen	Populasi:Konsumen NAV Karoke Cab Depok Sampel: 100 orang. Teknik <i>sampling</i> : metode <i>Purposive sampling</i>	Analisis kualitatif, analisis regresi berganda, Analisis deskriptif korelasional	Ada pengaruh nyata secara bersama-sama kualitas pelayanan yaitu keandalan ( <i>reliability</i> ), ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>emphaty</i> ), dan berwujud ( <i>tangible</i> ) terhadap kepuasan konsumen pada NAV karaoke cabang Depok
2.	Chamidah. S (2005) “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada nasabeh PT. BPR Raga Surya Nusantara Ponorogo”.	Bukti fisik Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati Kepuasan Nasabah	Populasi: Nasabah PT. BPR Raga Surya Nusantara Sampel: 100orang Teknik <i>sampling</i> : <i>accidental sampling</i>	Analisis deskriptif, Analisis regresi linier berganda, Analisis deskriptif korelasional	Ada Pengaruh yang Signifikan antara Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Raga Surya Nusantara Ponorogo

**Lanjutan Tabel 2.1 : Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang**

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3.	Fitroh (2007) "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Palem Garden Tulungagung".	Bukti fisik Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati Kepuasan Konsumen	Populasi: pengunjung hotel Pelem Garden Sampel: 73 orang Teknik sampling: Purposive sampling, propotional sampling, accidental sampling	Analisis deskriptif, Analisis regresi linier berganda, Analisis deskriptif korelasional	Terdapat pengaruh yang signifikan antara sub variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Palem Garden Tulungagung

Sumber : diolah tahun 2013

Beberapa penelitian pada Tabel 2.1 di atas dijadikan suatu dasar atau landasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian sekarang terletak pada sub variabel dari atribut produk yang meliputi kualitas, harga, desain, pelayanan, dan promosi sedangkan penelitian sekarang berfokus pada merek, harga, desain dan kualitas. Sedangkan untuk subvariabel faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran serta sikap dan keyakinan. Responden yang diteliti, teknik atau cara pengambilan sampel dan analisa data yang digunakan oleh peneliti memiliki perbedaan tersendiri. Responden yang diteliti adalah pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES di RSD Dr. Soebandi Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah semua populasi di tempat penelitian, dan analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

### 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

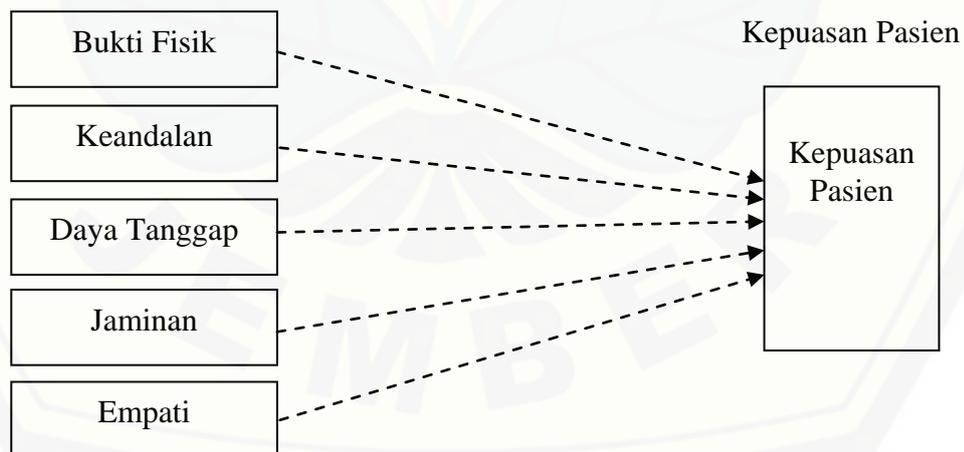
Kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah ketika mampu memberikan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan, apabila harapan konsumen sama atau melebihi apa yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa konsumen

merasa puas, begitu pula sebaliknya jika harapan konsumen tidak sama atau jauh dari apa yang diharapkan maka dapat dikatakan bahwa konsumen merasa tidak puas. Konsumen yang merasa puas kemungkinan akan melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada orang lain.

Kepuasan konsumen bisa timbul dari kualitas pelayanan yang diterima konsumen, khususnya usaha jasa. Kualitas layanan itu sendiri terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). *Tangible* ini meliputi fasilitas fisik, teknologi, serta penampilan pegawainya. *Reliability* ini meliputi kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. *Responsiveness* ini meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* ini meliputi komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). *Emphaty* ini meliputi upaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disajikan kerangka konseptual seperti pada gambar 2.1 :

#### Dimensi Variabel Kualitas Layanan



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Berdasarkan keterangan gambar di atas, analisis dapat dilakukan dengan menganalisis masing-masing sub variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga

penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda (*multiple regression*) dimana dengan teknik tersebut dapat diuji hipotesis yang mengatakan ada pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Arikunto (2002:296) menyatakan bahwa analisis regresi berganda adalah analisis tentang hubungan antara satu dependen variabel dengan dua atau lebih variabel independen.

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Ada pengaruh positif signifikan *bukti fisik* terhadap kepuasan pasien.
- b. Ada pengaruh positif signifikan *keandalan* terhadap kepuasan pasien.
- c. Ada pengaruh positif signifikan *daya tanggap* terhadap kepuasan pasien.
- d. Ada pengaruh positif signifikan *jaminan* terhadap kepuasan pasien.
- e. Ada pengaruh positif signifikan *empati* terhadap kepuasan pasien.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (Singarimbun dan Effendi, 1995:256). Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES dan objek yang diteliti adalah RSD Dr. Soebandi Jember.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES di RSD Dr. Soebandi Jember pada periode tahun 2012, untuk menentukan jumlah sampel dari populasi perlu adanya teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* atau pemilihan sampel bertujuan. Peneliti mempunyai tujuan tertentu dalam memilih sampel secara tidak acak ini. Jenis metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan. Pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau *judgement sampling* yang merupakan tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Elemen populasi yang dipilih sebagai sampel dibatasi pada elemen-elemen yang dapat memberikan informasi berdasarkan pertimbangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua pertimbangan sebagai batasan untuk memperoleh informasi yang diinginkan. Pertimbangan yang digunakan yaitu pasien rawat jalan peserta askes sosial minimal telah dua kali berobat di RSD Dr. Soebandi Jember dan pasien tersebut minimal telah berumur 21 tahun.

Sampel menurut Sugiyono (2007 : 91) adalah “Bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Slovin* dengan perhitungan sebagai berikut, menurut Husein Umar (2005:145).

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu sebesar 10% (Umar, 2002:143).

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat ditentukan jumlah sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{10.233}{1 + 10.233(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.233}{103,33}$$

$$= 99,03 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dari perhitungan tersebut sampel yang diambil adalah sebesar 100 responden. Secara terperinci mengenai jumlah sampel dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

**Tabel 3.1 : Jumlah Kunjungan Pasien RJTL Peserta Askes Sosial PT.ASKES di RSD Dr. Soebandi Jember Periode Tahun 2012**

No.	Nama Poliklinik	Pasien	Prosentase	Sampel
1.	Bedah	756	7,38%	7
2.	Orthopaedi	413	4,03%	4
3.	Kandungan	817	7,98%	8
4.	Kehamilan dan Laktasi	798	7,79%	8
5.	Penyakit Syaraf	364	3,55%	4
6.	Penyakit Jantung	490	4,78%	5
7.	Penyakit Dalam	480	4,69%	5
8.	Penyakit Paru	478	4,67%	5
9.	Penyakit Jiwa	189	1,84%	2
10.	VCT	365	3,56%	4
11.	Penyakit Mata	315	3,07%	3
12.	Penyakit Anak	763	7,45%	7
13.	Penyakit THT	423	4,13%	4
14.	Penyakit Gigi dan Mulut	507	4,95%	5
15.	Penyakit Kulit dan Kelamin	398	3,88%	4
16.	Keluarga Berencana RS	669	6,53%	6
17.	Gizi	519	5,07%	5
18.	Kemoterapi	373	3,64%	4
19.	Eksekutif	318	3,10%	3
20.	Umum, Akupunktur dan Pegawai	798	7,79%	7
<b>Jumlah</b>		<b>10233</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Sumber : Rekam Medis RSD Dr. Soebandi Jember, 2013

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan jawaban-jawaban responden atas kuesioner, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### 3.3.2. Sumber Data

Menurut Arikunto (2002:107) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan menggunakan instrumen kuesioner.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang ada maupun literatur yang mendukung.

### 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Angket (kuesioner)

Teknik yang menggunakan angket (kuesioner) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui Arikunto (2002:128). Daftar pertanyaan bersifat terbuka, jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

### 3.4 Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua tipe variabel yang dapat diklasifikasikan menurut fungsi variabel dalam hubungan antara variabel, yaitu variabel independen (*independent variable*) dan variabel dependen (*dependent variable*).

#### a. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Variabel yang tidak tergantung pada variabel lain, yaitu kualitas layanan yang terdiri dari :

- 1) Bukti Fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

#### b. Variabel Dependen (*Dependen Variable*)

Variabel terikat dan tergantung pada variabel lain. Dalam hal ini variabel terikat adalah kepuasan pasien.

### 3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

#### 3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Penulis menggunakan definisi operasional sebagai berikut untuk mempermudah dalam pembahasan skripsi ini.

a. Kualitas jasa, yaitu tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau kesesuaian dengan kebutuhan pasar, dengan tolak ukur *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (bukti fisik) adalah aspek-aspek nyata yang dapat dilihat dan diraba. Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran dalam proses jasa. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Dapat juga berarti kecepatan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari konsumen. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2
- 4) *Assurance* (jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan hal-hal lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2
- 5) *Empathy* (empati) berkaitan dengan perhatian penuh kepada konsumen misalnya melayani konsumen dengan ramah, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan serta komunikasi dan kemampuan mendapatkan kebutuhan konsumen. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2

- b. Kepuasan pasien, yaitu tingkat perasaan seseorang setelah kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan apa yang dia harapkan dengan tolak ukur kecepatan pemberian pelayanan dan keramah tamahan pelayanan.

Tabel 3.2 : Indikator Tiap Variabel

No	Variabel	Indikator
1	<i>Tangible</i> , yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan.</li> <li>2. Kecanggihan peralatan serta sarana/prasarana.</li> <li>3. Ruang tunggu yang nyaman disediakan oleh RS.</li> <li>4. Penampilan dan kondisi setiap ruangan RS yang bersih.</li> <li>5. Kendaraan penunjang umum RS yang memadai</li> </ol>
2	<i>Reliability</i> , yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan tidak berbelit-belit.</li> <li>2. Melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan.</li> <li>3. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.</li> </ol>
3	<i>Responsiveness</i> , yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesigapan para tenaga medis RS dalam menangani keluhan pasien.</li> <li>2. Tanggapan dari RS terhadap saran dari para pasien.</li> <li>3. Membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.</li> <li>4. Selalu siap setiap dibutuhkan.</li> </ol>
4	<i>Assurance</i> , yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan.</li> <li>2. Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien.</li> <li>3. Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya.</li> <li>4. Memberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan.</li> </ol>
5	<i>Empathy</i> , yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan yang sama tanpa memandang status pasien</li> <li>2. Komunikasi yang baik.</li> </ol>
	<i>Kepuasan</i> , adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan setiap kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai dengan harapan.</li> <li>2. Fasilitas lengkap sesuai dengan kebutuhan.</li> </ol>

### 3.5.2 Skala Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah bentuk yang paling terkenal, dalam skala likert para responden diminta memberikan jawaban yang menunjukkan sejauh mana mereka merasa positif atau negatif terhadap suatu topik (Imam Ghozali, 2004:60). Variabel yang akan diukur dengan skala likert dijabarkan menjadi dimensi/indikator, dimensi dijabarkan menjadi subsitem, akhirnya indikator-indikator yang diukur ini dapat dijadikan tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor sebagai berikut :

- |                              |          |
|------------------------------|----------|
| a. SS = Sangat Setuju        | = skor 5 |
| b. S = Setuju                | = skor 4 |
| c. CS = Cukup Setuju         | = skor 3 |
| d. TS = Tidak Setuju         | = skor 2 |
| e. STS = Sangat Tidak Setuju | = skor 1 |

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2006:164) “statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Untuk mempermudah penentuan klasifikasi kondisi tiap-tiap variabel maka ditentukan perhitungan panjang kelas interval. Rumus yang dipakai untuk menghitung panjang kelas interval adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k}$$

Sumber : Sugiyono (2006:164)

Keterangan :

$i$  = panjang kelas interval

$r$  = rentang kelas interval (skor tertinggi-skor terendah)

$k$  = banyaknya kelas interval

Selanjutnya setelah ditentukan panjang kelas interval, total nilai-nilai setiap item pertanyaan dimasukkan kedalam kelas interval sehingga diperoleh frekuensi setiap kategori, setelah langkah tersebut maka dilanjutkan dengan memprosentasekan besarnya nilai frekuensi, rumus yang digunakan dalam memprosentasekan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Sumber : Sugiyono (2006:164)

Keterangan :

$P$  = Prosentase distribusi frekuensi

$F$  = Frekuensi (jumlah responden yang menjawab)

$N$  = Jumlah total responden

### 3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda (Husein Umar 2005:307).

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

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan pasien

$a$  = Bilangan konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi atau prediktor

$X_1$	= Bukti Fisik
$X_2$	= Keandalan
$X_3$	= Daya Tanggap
$X_4$	= Jaminan
$X_5$	= Empati
$e$	= Error

Untuk memperoleh nilai pengukuran yang tidak bias dari persamaan regresi linier berganda, maka perlu diadakan uji asumsi klasik. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan layak atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai uji asumsi klasik, yang meliputi:

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Nilai pengukuran yang tidak bias diperoleh dari persamaan regresi linier berganda, maka perlu diadakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini tidak digunakan uji autokorelasi karena uji autokorelasi digunakan pada regresi yang datanya adalah *time series* atau berdasarkan waktu kerkala seperti bulanan, tahunan dan seterusnya Santoso (2002:216). Berikut ini dijelaskan lebih lanjut mengenai uji asumsi klasik.

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut.

- 1) Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 3) Multikolinieritas dapat dilihat juga dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $<0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *tolerance* = 0.10 sama dengan tingkat kolonieritas 0.95. Namun, walaupun demikian tetap saja tidak diketahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi (Ghozali, 2007:91).

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas Ghozali (2007:105).

Untuk mengetahui ada tidaknya Heterokedastisitas, dapat dilihat dari gambar *scatterplot*. Dikatakan tidak terjadi Heterokedastisitas jika data berpencar di sekitar 0 (0 pada sumbu Y) dan tidak merupakan pola atau *trend* garis tertentu.

### 3.6.4 Uji F dan Uji t

#### a. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2004: 190) adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji F yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS* dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  atau nilai signifikansi  $F \leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama (simultan) terhadap variabel terikat.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  atau nilai signifikansi  $F > 0,05$  maka  $H_o$  ditolak yang artinya tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini juga dihitung SE (Sumbangan Efektif) yang digunakan untuk menguji variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terikat dan juga untuk mempengaruhi kontribusi per variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Adapun perhitungannya diperoleh dengan cara mengkuadratkan korelasi parsial. Menurut Sudjana (2001:338) rumus untuk mencari Sumbangan Efektif (SE) adalah sebagai berikut:

$$SE = \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

#### b. Uji t (Uji Parsial)

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_a$  ditolak, jika:  $t_{hitung} < t_{Tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $> 0,05$
- 2)  $H_a$  diterima, jika:  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$

### 3.7 Kerangka Pemecahan Masalah

Gambaran tentang penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan pada gambar 3.1 dibawah ini :



Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

- a. Start yaitu tahap awal persiapan, meliputi kegiatan perumusan masalah, penetapan tujuan serta persiapan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Pra penelitian dan penyusunan daftar kuisisioner yaitu menguji instrument penelitian (kuesioner) dan menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.
- c. Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner. Jika instrumen belum valid dan reliabel maka diadakan perbaikan pada butir kuisisioner, tetapi jika instrumen penelitian sudah valid dan reliabel maka dilanjutkan ke langkah berikutnya.
- d. Tahap pengumpulan data yaitu mengumpulkan data yang diperlukan melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara.
- e. Melakukan analisis untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan pendekatan regresi linier berganda.
- f. Melakukan uji asumsi klasik agar regresi linier berganda dikatakan BLUE (Best Linier Unbiased Estimator).
- g. Melakukan pengujian dengan uji F dan uji t.
- h. Menjelaskan hasil yang telah diperoleh dari pengujian-pengujian yang telah dilakukan serta memberikan pembahasan secara singkat mengenai penelitian yang dilakukan.
- i. Menarik simpulan dari analisis tersebut dan memberikan saran sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan.
- j. STOP yaitu hasil akhir dari seluruh penelitian.

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Informasi sejarah secara pasti yang menyatakan berdirinya RSD Dr. Soebandi Jember tidak banyak diketahui, hanya rumah sakit ini dahulu sebelum tahun 1963 berada di Jalan Nusa Indah yang sekarang menjadi Rumah Sakit Paru, dipindahkannya rumah sakit ke lokasi yang baru yaitu di Jalan Dr. Soebandi Nomor 124 adalah disediakannya lahan tanah dan bangunan yang cukup untuk pengembangan rumah sakit selanjutnya. Luas tanah RSD Dr. Soebandi Jember seluruhnya 43.772 m<sup>2</sup>, sedang luas gedung/bangunan hanya menempati sepertiga lahan tersebut, yaitu 15.552,08 m<sup>2</sup>.

RSD Dr. Soebandi Jember merupakan rumah sakit kelas B pendidikan yang ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1097/MENKES/SK/IX/2002. RSD Dr. Soebandi Jember adalah Unit Pelaksana Teknis Kabupaten sehingga merupakan milik Pemerintah Kabupaten Jember. RSD Dr. Soebandi Jember ditetapkan menjadi rumah sakit pusat rujukan untuk wilayah bagian timur Propinsi Jawa Timur meliputi empat Kabupaten sekitar Jember yaitu Kabupaten Banyuwangi, Bondowoso, Situbondo, Lumajang dengan cakupan seluruh penduduknya sekitar 8 juta jiwa. Sebagai rumah sakit rujukan dengan letak RSD Dr. Soebandi Jember yang berada di tengah kota Jember cukup strategis karena berada pada titik sentral dari 4 (empat) kabupaten diatas.

##### 4.1.2 VISI dan MISI

Visi :

- a. Menjadi Rumah Sakit unggulan di wilayah Jawa Timur bagian timur, yang mandiri, mengikuti kemajuan IPTEK kesehatan, menyelenggarakan Diklit kesehatan, serta mampu melayani segenap lapisan Rumah Sakit lain secara guna dan berhasil guna.

Misi :

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.
- b. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta penelitian kesehatan.
- c. Menyelenggarakan manajemen rumah sakit yang mandiri secara efektif dan efisien.
- d. Memberikan pelayanan kesehatan kepada segenap masyarakat secara menyeluruh dan bermutu.
- e. Memberikan pelayanan rujukan kesehatan bagi rumah sakit dengan peralatan canggih di sekitar wilayah eks Karesidenan Besuki.

#### **4.1.3 Pelayanan dan Sarana-Prasarana**

- a. Pelayanan yang Tersedia
  - 1) Pelayanan Rawat Inap
  - 2) Pelayanan Rawat Jalan
  - 3) Pelayanan Gawat Darurat
  - 4) Pelayanan Rawat Intensif
  - 5) Pelayanan Bedah Sentral
  - 6) Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi
  - 7) Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik
  - 8) Pelayanan Radiologi
  - 9) Pelayanan Sterilisasi Sentral
  - 10) Pelayanan Gizi
  - 11) Pelayanan Rehabilitasi Medis
  - 12) Pelayanan Farmasi
  - 13) Pelayanan Forensik dan Perawatan Jenazah
  - 14) Pelayanan Hemodialisa
  - 15) Pelayanan Perianal dan Maternal Resiko Tinggi (Peristi)
  - 16) Pelayanan Penyakit Bedah
  - 17) Pelayanan Penyakit Orthopaedi
  - 18) Pelayanan Penyakit Kandungan

- 19) Pelayanan Penyakit Kehamilan dan Laktasi
  - 20) Pelayanan Penyakit Penyakit Syaraf
  - 21) Pelayanan Penyakit Jantung
  - 22) Pelayanan Penyakit Dalam
  - 23) Pelayanan Penyakit Paru
  - 24) Pelayanan Penyakit Jiwa
  - 25) Pelayanan VCT
  - 26) Pelayanan Penyakit Mata
  - 27) Pelayanan Penyakit Anak
  - 28) Pelayanan Penyakit THT
  - 29) Pelayanan Penyakit Gigi & Mulut
  - 30) Pelayanan Penyakit Kulit & Kelamin
  - 31) Pelayanan Keluarga Berencana RS
  - 32) Pelayanan Penyakit Gizi
  - 33) Pelayanan Kemoterapi
  - 34) Pelayanan Eksekutif
  - 35) Pelayanan Umum, Akupunktur dan Pegawai
- b. Unit Kerja yang Memberikan Pelayanan
- 1) Instalasi-Instalasi
    - a) Instalasi Rawat Inap
    - b) Instalasi Rawat Jalan
    - c) Instalasi Gawat Darurat
    - d) Instalasi Rawat Intensif
    - e) Instalasi Bedah Sentral
    - f) Instalasi Laboratorium Patologi Anatomi
    - g) Instalasi Laboratorium Patologi Klinik
    - h) Instalasi Radiologi
    - i) Instalasi Sterilisasi Sentral
    - j) Instalasi Gizi
    - k) Instalasi Rehabilitasi Medis
    - l) Instalasi Farmasi

- m) Instalasi Forensik dan Perawatan Jenazah
  - n) Instalasi Hemodialisa
  - o) Instalasi Perianal dan Maternal Resiko Tinggi (Peristi)
- 2) Poliklinik Instalasi Rawat Jalan :
- a) Poliklinik Bedah
  - b) Poliklinik Orthopaedi
  - c) Poliklinik Kandungan
  - d) Poliklinik Kehamilan dan Laktasi
  - e) Poliklinik Penyakit Syaraf
  - f) Poliklinik Penyakit Jantung
  - g) Poliklinik Penyakit Dalam
  - h) Poliklinik Penyakit Paru
  - i) Poliklinik Penyakit Jiwa
  - j) Poliklinik VCT
  - k) Poliklinik Penyakit Mata
  - l) Poliklinik Penyakit Anak
  - m) Poliklinik Penyakit THT
  - n) Poliklinik Penyakit Gigi & Mulut
  - o) Poliklinik Penyakit Kulit & Kelamin
  - p) Poliklinik Keluarga Berencana RS
  - q) Poliklinik Gizi
  - r) Poliklinik Kemoterapi
  - s) Poliklinik Eksekutif
  - t) Poliklinik Umum, Akupunktur, Pegawai
- 3) Ruangan Instalasi Rawat Inap
- a) Ruang (Yasmin) Bedah Umum, THT, Mata
  - b) Ruang (Bekisar) Bedah Orthopedi
  - c) Ruang (Flamboyan) Bedah Wanita
  - d) Ruang (Garuda) Bedah Khusus
  - e) Ruang (Pelita Harapan) Saraf & Stroke
  - f) Ruang (Melati) Anak-Anak

- g) Ruang (Cenderawasih) Penyakit Dalam Pria
- h) Ruang (Edelweis) Penyakit Dalam Wanita
- i) Ruang (Jiwa Prima) Penyakit Jiwa
- j) Ruang (Dahlia) Nifas
- k) Ruang (Catleya) askes
- l) Ruang (Ekabakti) Kelas 1
- 4) Ruangan Instalasi Rawat Intensif
  - a) Ruang ICU
  - b) Ruang ICCU
  - c) Ruang NICU& PICU
  - d) Ruang HCU / Intermediate
- 5) Unit Pelayanan Paviliun
  - a) Paviliun Anggrek
  - b) Paviliun Bougenville
- 6) Ruangan Instalasi Perinatal Resiko Tinggi
  - a) Ruang Perinatologi
  - b) Ruang Kamar Bersalin

#### 4.1.4 Ketenagaan

Ketenagaan RSD Dr. Soebandi terdiri dari beberapa profesi yang dijabarkan pada Tabel 4.1 berikut :

**Tabel 4.1 : Jenis Ketenagaan RSD Dr. Soebandi Jember**

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1.	Dokter Spesialis	
	- Anak	4 orang
	- Obstetri & Ginekologi	4 orang
	- Penyakit Dalam	5 orang
	- Bedah	8 orang
	- Radiologi	2 orang
	- Rehabilitasi Medik	1 orang
	- Anastesi	2 orang
	- Jantung dan Pembuluh Darah	2 orang
	- Mata	3 orang
	- THT (Telinga Hidung Tenggorok)	2 orang
	- Kedokteran Jiwa atau Psikiater	2 orang
	- Patologi Klinik	1 orang
	- Saraf	3 orang
	- Paru	1 orang
	- Patologi Anatomi	2 orang
	- Gigi Spesialis	3 orang
2.	Dokter Umum	21 orang
3.	Dokter Gigi	5 orang
4.	Perawat	409 orang
5.	Bidan	36 orang
6.	Farmasi	35 orang
7.	Tenaga Kesehatan Lainnya	90 orang
8.	Tenaga Non Kesehatan	331 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>970 orang</b>

Sumber : RSD Dr. Soebandi Jember, 2012

#### 4.1.5 Sarana Penunjang Medik dan Umum

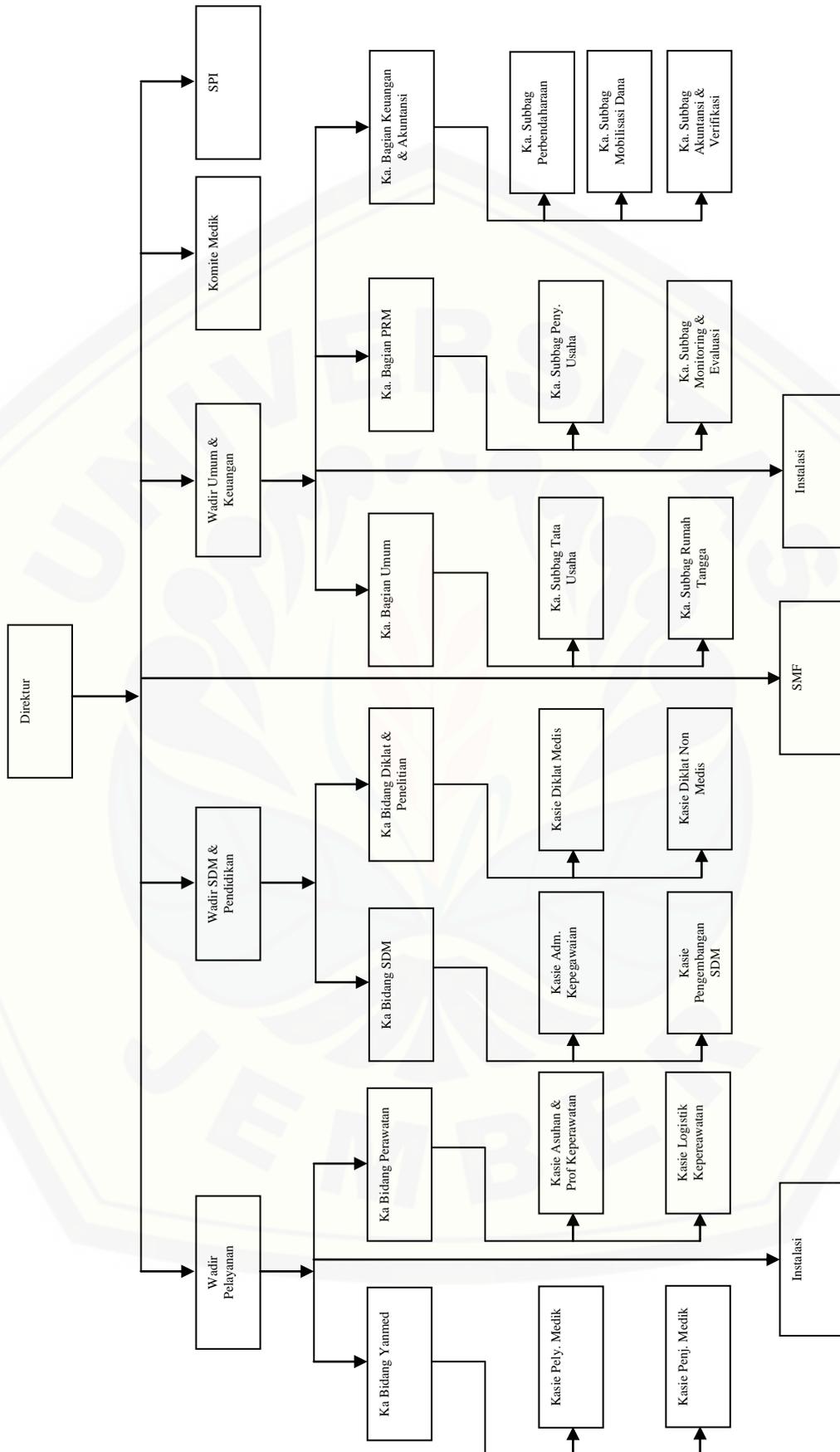
##### a. Sarana Penunjang Medik

- 1) Instalasi Radiologi
- 2) Instalasi Laboratorium
- 3) Instalasi Laboratorium Pathologi Anatomi
- 4) Instalasi Farmasi
- 5) Instalasi Sanitasi
- 6) Instalasi Gizi

- 7) Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
  - 8) Instalasi Perawatan Jenazah
- b. Sarana Penunjang Umum
- 1) Mobil Ambulance
  - 2) Kereta Jenazah

#### **4.1.6 Struktur Organisasi RSD Dr. Soebandi Jember**

Perusahaan jasa hendaklah memiliki struktur organisasi dimana mampu menunjang suatu proses transaksinya maupun wilyah apa saja yang dijadikan kewajiban dari karyawan. Setidaknya adanya bentuk pengelolaan secara terstruktur, dimana kegunaanya adalah bagaimana perusahaan ini saling menompang di dalam internalnya untuk mencapai visi maupun misi perusahaan. Berikut ini adalah Gambar 4.1 struktur organisasi pada RSD Dr. Soebandi Jember adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi RSD Dr. Soebandi Jember

## 4.2 Deskripsi Responden

### a. Karakteristik Responden Yang Diteliti

Tujuan yang ingin dicapai oleh RSD Dr. Soebandi Jember dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kualitas layanan jasa yang diberikan kepada pasien, untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner. Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci, oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan/bulan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 orang responden, dimana dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

#### 1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, jenis kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik seseorang. Gambaran umum mengenai pasien RSD Dr. Soebandi Jember berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 4.2 :

**Tabel 4.2 : Persentase Pengelompokan Responden  
Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
	Jumlah	100	100%

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, yaitu persentase responden menurut jenis kelamin, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi oleh laki-laki yaitu sebesar 51%.

Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember adalah lebih banyak didominasi oleh laki-laki jika dibandingkan dengan pasien yang berjenis kelamin perempuan.

## 2) Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 4 kategori yang dapat dilihat dalam Tabel 4.3 :

**Tabel 4.3 : Persentase Pengelompokan Responden Menurut Usia**

No.	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	<21	18	18%
2	21-40	45	45%
3	41-60	25	25%
4	>60	12	12%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, yaitu persentase responden menurut usia, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien yang berumur 21 – 40 tahun dengan persentase sebesar 45% dan pasien yang berumur 41-60 tahun dengan persentase sebesar 25%. Sisanya pasien yang berumur <21 tahun dan >60 tahun hampir sama besar jumlah persentasenya.

## 3) Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Gambaran umum mengenai pengunjung pengguna jasa RSD Dr. Soebandi Jember berdasarkan kelompok pendidikan dapat dilihat dalam Tabel 4.4 :

**Tabel 4.4 : Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SD	18	18%
2	SMP	23	23%
3	SMA	27	27%
4	Diploma	11	11%
5	Sarjana	21	21%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, yaitu persentase responden menurut pendidikan terakhir, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien dari kalangan yang berpendidikan SMA sebanyak 27%. Sisanya terbagi dari kalangan SMP, Sarjana, SD dan Diploma.

#### 4) Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mencerminkan status sosial. Gambaran umum mengenai pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam Tabel 4.5 :

**Tabel 4.5 : Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	PNS	47	47%
2	TNI/POLRI	0	0%
3	Wiraswasta	20	20%
4	Lain-lain	33	33%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, yaitu persentase responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember memiliki pekerjaan sebagai PNS dengan persentase sebesar 47% lalu diikuti oleh pasien yang memiliki pekerjaan lain-lain

sebesar 33%. Sedangkan sisanya dimiliki pasien yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

#### 5) Pendapatan/bulan

Pendapatan seringkali mencerminkan kemampuan seseorang dalam membeli sesuatu produk suatu barang atau jasa. Gambaran umum mengenai pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember berdasarkan pendapatan/bulan dapat dilihat dalam Tabel 4.6 :

**Tabel 4.6 : Persentase Pengelompokan Responden Menurut Pendapatan/bulan**

No.	Pendapatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	< 1.500.000	70	70%
2	1.500.000 - 2.500.000	17	17%
3	2.500.000 - 3.500.000	8	8%
4	3.500.000 - 4.500.000	4	4%
5	4.500.000 >	1	1%
Jumlah		100	100%

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, yaitu persentase responden menurut pendapatan/bulan menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember memiliki pendapatan/bulan dibawah 1.500.000 sebesar 70% dan 1.500.000-2.500.000 sebesar 17%.

### 4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Kepuasan pasien merupakan faktor penunjang penting, maka upaya yang dilakukan oleh RSD Dr. Soebandi Jember adalah peningkatan kualitas layanan. Untuk menunjang kepuasan pasien, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap rumah sakit adalah penerapan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien khususnya di RSD Dr. Soebandi Jember.

### 4.3.1 Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan diukur dengan menggunakan 5 indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi 20 item pertanyaan, setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, maka di sini ditetapkan jumlah kelas 5 (lima). Distribusi frekuensi kriteria jawaban tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Cukup setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Rata-rata distribusi frekuensi kualitas layanan berdasarkan penilaian responden dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 : Rata-rata Distribusi frekuensi Kualitas Layanan

No.	Item Pertanyaan Kualitas Layanan	Mean
<b>Bukti Fisik</b>		
1	Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.	4,32
2	Ruangan gedung RSD Dr. Soebandi Jember terjaga kebersihannya.	3,97
3	Ruangan tunggu di RSD Dr. Soebandi Jember yang nyaman dan memadai.	4,66
4	RSD Dr. Soebandi Jember memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan.	3,44
5	Kendaraan penunjang umum RSD Dr. Soebandi Jember yang memadai.	4,38
<b>Keandalan</b>		
6	Prosedur pelayanan di RSD Dr. Soebandi Jember tidak berbelit-belit.	4,41
7	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.	4,15
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.	4,09
<b>Daya Tanggap</b>		
9	Petugas medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember selalu cepat dan merespon keinginan pasien.	4,44
10	Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti.	4,24
11	Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.	4,11
12	Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal	3,95
<b>Jaminan</b>		
13	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di RSD Dr. Soebandi Jember.	4,32
14	Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas.	4,55
15	Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien.	4,43
16	RSD Dr. Soebandi Jember seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan.	4,26
<b>Empati</b>		
17	Petugas medis dan non medis melayani pasien tanpa memandang status pasien.	4,08
18	Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar.	4,12
Rata-rata keseluruhan		3,78

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa kuesioner yang menjabarkan sub variabel bukti fisik pada butir pertanyaan ke-1, responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,32. Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa tenaga medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember berpenampilan rapi. Hal ini dapat dilihat dengan 44% atau 44 orang menjawab tinggi pada pertanyaan ke-1 sub variabel bukti fisik.

Butir pertanyaan ke-2 yang menjabarkan kebersihan gedung, responden menjawab tinggi dengan rata-rata 3,97. Hal ini menunjukkan responden setuju bahwa kebersihan gedung pada RSD Dr. Soebandi Jember telah terawat dengan

baik. Hal ini didukung oleh responden sebanyak 48% atau 48 orang yang memberikan nilai cukup tinggi.

Butir pertanyaan ke-3 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,66 dengan tingkat responden menjawab pertanyaan 71% atau 71 orang mengatakan tinggi Hal ini menunjukkan responden setuju akan kenyamanan ruang tunggu di RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-4 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 3,44 dimana tingkat jawaban responden atas pertanyaan ini adalah sebanyak 38% atau 38 orang mengatakan cukup tinggi. Hal ini menunjukkan responden menilai tingginya peralatan yang dimiliki oleh RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-5 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,38 di tunjukkan melalui 58% atau 58 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai tingginya kendaraan penunjang umum yang dimiliki RSD Dr. Soebandi Jember.

Sub variabel kedua yaitu keandalan, pada butir pertanyaan ke-1 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,41 didukung oleh 48% atau 48 orang responden setuju atas item pertanyaan tersebut . Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan RSD Dr. Soebandi Jember kepada konsumen.

Butir pertanyaan ke-2 reponden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,15 dimana tingkat reponden 58% atau 58 orang setuju akan item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai tingginya keramahaman petugas medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Butir pertanyaan ke-3 reponden menjawab setuju dengan rata-rata 4,09 dimana tingkat responden sebanyak 46% atau 46 orang setuju akan item pertanyaan ini. Hal ini ditunjukkan responden dengan menilai pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang dilakukan oleh petugas medis RSD Dr. Soebandi Jember cukup cepat dan tepat.

Sub variabel ketiga yaitu daya tanggap, pada butir pertanyaan ke-1 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,44 dimana tingkat jawaban

responden sebesar 53% atau 53 orang mengatakan tinggi pada item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa keinginan mereka dengan cepat ditanggapi oleh petugas medis maupun non medis RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-2 reponden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,24 dimana tingkat jawaban responden sebesar 43% atau 43 orang mengatakan tinggi pada item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur penyampaian informasi oleh RSD Dr. Soebandi Jember mudah dimengerti.

Butir pertanyaan ke-3 reponden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,11 dimana tingkat jawaban responden sebesar 56% atau 56 menjawab cukup tinggi pada item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden setuju akan cepatnya tanggapan petugas medis dan karyawan RSD Dr. Soebandi Jember terhadap keluhan pasien.

Butir pertanyaan ke-4 reponden menjawab tinggi dengan rata-rata 3,95 dimana tingkat jawaban responden sebesar 62% atau 62 menjawab cukup tinggi pada item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden setuju akan petugas medis dan karyawan RSD Dr. Soebandi Jember yang selalu ada sesuai jadwal.

Sub variabel keempat yaitu jaminan, pada butir pertanyaan ke-1 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4,32 dimana tingkat jawaban responden sebesar 49% atau 49 orang menjawab tinggi atas item pertanyaan . Hal ini menunjukan bahwa responden menilai tingginya tingkat kenyamanan saat melakukan pengobatan di RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-2 responden menjawab tinggi dengan rata-rata 4.55 dimana tingkat jawaban responden sebesar 61% atau 61 orang menjawab tinggi atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden menilai tingginya tingkat pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-3 reponden menjawab sangat setuju dengan rata-rata 4,43 dimana tingkat jawaban responden sebesar 51% atau 51 orang menjawab tinggi atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden menilai cukup

tingginya tingkat kepercayaan kesembuhan yang diberikan oleh petugas medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember.

Butir pertanyaan ke-4 reponden menjawab setuju dengan rata-rata 4,26 dimana tingkat jawaban responden sebesar 50% atau 50 orang menjawab cukup tinggi atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden menilai cukup tingginya jaminan apabila ada kesalahan kinerja yang diberikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember.

Sub variabel kelima yaitu empati, pada butir pertanyaan ke-1 responden menjawab cukup tinggi dengan rata-rata 4,18 dimana tingkat jawaban responden sebesar 50% atau 50 orang menjawab setuju atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden setuju akan kepedulian petugas medis dan non medis RSD Dr. Soebandi Jember tanpa memandang status pasien.

Butir pertanyaan ke-2 reponden menjawab tinggi dengan rata-rata 3,89 dimana tingkat jawaban responden sebesar 53% atau 53 orang menjawab setuju atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan responden menilai tingginya tingkat komunikasi RSD Dr. Soebandi Jember dengan pasien.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dari setiap sub variabel kualitas layanan memiliki pengaruh-pengaruh yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini ditegaskan dengan total nilai rata-rata sebesar 3,78.

#### 4.3.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan indikator: bukti fisik, keandalan, dayat anggap, jaminan dan empati. Indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi 3 item pertanyaan. Rata-rata distribusi frekuensi keputusan pembelian berdasarkan penilaian responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8 : Rata-rata Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

No.	Item Pertanyaan Keputusan Pembelian	Mean
19	Pelayanan jasa kesehatan di RSD Dr. Soebandi Jember sesuai dengan harapan pasien.	4,18
20	Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.	3,89
Rata-rata keseluruhan		4,04

Sumber: Data Primer, diolah tahun 2013

Variabel kepuasan konsumen menjelaskan, rata-rata butir pertanyaan ke-19 adalah 4,18 dimana tingkat jawaban responden sebesar 44% atau 44 orang menjawab sangat setuju atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan jasa kesehatan di RSD Dr. Soebandi Jember sesuai dengan harapan.

Butir pertanyaan ke-20 responden menjawab setuju dengan rata-rata 3,89 dimana tingkat jawaban responden sebesar 34% atau 34 orang menjawab setuju atas item pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan kelengkapan fasilitas yang ada di RSD Dr. Soebandi Jember sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa tingginya responden dengan faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen (item-item pertanyaan tentang kepuasan konsumen). Hal ini ditegaskan dengan total nilai rata-rata sebesar 4,04.

#### **4.4 Uji Instrument Penelitian**

Data-data mengenai hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden kemudian dihitung kembali untuk uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian menghitung nilai proporsi dan skor rata-rata.

##### **4.4.1 Uji Validitas**

Uji Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Tabel 4.9 yakni hasil pengujian validitas atas keenam variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan dengan 20 item pernyataan maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid sebab nilai *corrected item total correlation* sudah diatas 0,30.

Tabel 4.9 : Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlation	R <sub>standar</sub>	Keterangan
<i>Tangible (X<sub>1</sub>)</i>	1	0,424	0,30	Valid
	2	0,390	0,30	Valid
	3	0,370	0,30	Valid
	4	0,163	0,30	Valid
	5	0,398	0,30	Valid
<i>Reliability (X<sub>2</sub>)</i>	1	0,444	0,30	Valid
	2	0,556	0,30	Valid
	3	0,581	0,30	Valid
<i>Responsiveness (X<sub>3</sub>)</i>	1	0,537	0,30	Valid
	2	0,703	0,30	Valid
	3	0,503	0,30	Valid
	4	0,507	0,30	Valid
<i>Assurance (X<sub>4</sub>)</i>	1	0,440	0,30	Valid
	2	0,622	0,30	Valid
	3	0,635	0,30	Valid
	4	0,545	0,30	Valid
<i>Emphaty (X<sub>5</sub>)</i>	1	0,375	0,30	Valid
	2	0,375	0,30	Valid
<i>Kepuasan (Y)</i>	1	0,660	0,30	Valid
	2	0,660	0,30	Valid

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini digunakan metode Alpha.

Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronchbach's Alpha	Cronchbach's Alpha Standar
1	Bukti Fisik (X1)	0,576	0,60
2	Kehandalan (X2)	0,702	0,60
3	Daya Tanggap (X3)	0,762	0,60
4	Jaminan (X4)	0,756	0,60
5	Empati (X5)	0,542	0,60
6	Kepuasan (Y)	0,791	0,60

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Berdasarkan Tabel 4.10 yakni hasil uji reliabilitas didapat nilai *cronbach's alpha* diatas 0,60. Karena nilai diatas 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliabel.

#### 4.5. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

##### 4.5.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut :

**Tabel 4.11 : Analisis Regresi Linier Berganda**

Var Dependent	Var. Independent	Koefisien Regresi	t	Signifikansi
Y	Konstanta	0,187	0,142	0,888
Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa	Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	0,114	1,617	0,109
	Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,237	1,892	0,062
	Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	-0,113	-1,182	0,240
	Jaminan (X <sub>4</sub> )	-0,027	-0,345	0,731
	Empati (X <sub>5</sub> )	0,596	4,503	0

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Tabel 4.11 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,187 + 0,114X_1 + 0,237X_2 + (-0,113)X_3 + (-0,027)X_4 + 0,596X_5 + e$$

Penjelasan dari fungsi regresi linear berganda secara parsial adalah sebagai berikut:

- Jika bukti fisik (X<sub>1</sub>) ditingkatkan, maka tingkat kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sesuai hasil regresi yaitu sebesar 0,114 satuan, dengan asumsi bahwa X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, dan X<sub>5</sub> bernilai tetap.
- Jika keandalan (X<sub>2</sub>) ditingkatkan, maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sesuai hasil analisis regresi yaitu 0,237 satuan, dengan asumsi bahwa X<sub>1</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, dan X<sub>5</sub> bernilai tetap.

- c. Jika daya tanggap ( $X_3$ ) ditingkatkan, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan turun sesuai hasil analisis regresi 0,113 satuan, dengan asumsi bahwa  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  bernilai tetap.
- d. Jika jaminan ( $X_4$ ) ditingkatkan, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan turun sesuai hasil analisis regresi sebesar 0,027 satuan, dengan asumsi bahwa  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_5$  bernilai tetap.
- e. Jika empati ( $X_5$ ) ditingkatkan, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan naik sesuai hasil analisis regresi sebesar 0,596 satuan, dengan asumsi bahwa  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  bernilai tetap.

#### 4.6 Uji Asumsi Klasik

Masalah sering muncul dalam analisis regresi, oleh karena itu sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu perlu diadakan uji asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan agar kesimpulan yang dihasilkan tidak menyimpang dari kebenaran yang ada sesungguhnya. Uji asumsi klasik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

##### 4.6.1 Uji Multikolinearitas

Sujianto (2009:79) menjelaskan bahwa multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Hasil pengujian multikolinearitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12 : Hasil Analisis Multikolinearitas**

No.	Variabel	Nilai VIF	Syarat	Keterangan
1	Bukti Fisik ( $X_1$ )	1,735	0,10-10	Tidak terjadi multikolinearitas
2	Kehandalan ( $X_2$ )	2,749	0,10-10	Tidak terjadi multikolinearitas
3	Daya Tanggap ( $X_3$ )	2,728	0,10-10	Tidak terjadi multikolinearitas
4	Jaminan ( $X_4$ )	1,800	0,10-10	Tidak terjadi multikolinearitas
5	Empati ( $X_5$ )	1,662	0,10-10	Tidak terjadi multikolinearitas

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

Nugroho dalam Sujianto (2009:79) menyatakan bahwa jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas. Variabel diatas tidak ada yang lebih dari 10 maka variabel diatas tidak ada yang memiliki gejala multikolinieritas.

#### 4.6.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji ekonometrika yang digunakan untuk model mengenai variabel pengganggu dari masing-masing variabel bebas. Jika variabel bebas pengganggu dari variabel penaksir tidak efisien dan uji hipotesis tidak valid. Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dalam model regresi digunakan Uji Gletser dengan cara meregresikan variabel bebas dengan residual kuadrat sebagai variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan apabila nilai  $t_{hitung} < t_{Tabel}$  pada *level of significant* ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak sehingga terjadi heteroskedastisitas.

Hasil analisis uji heteroskedastisitas dapat dijelaskan pada Tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13 : Hasil Analisis Heteroskedastisitas**

Independen Variabel	$t_{hitung}$	Signifikan	Keterangan
Bukti Fisik ( $X_1$ )	1,617	0,109	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kehandalan ( $X_2$ )	1,892	0,062	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Daya Tanggap ( $X_3$ )	-1,182	0,240	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Jaminan ( $X_4$ )	-0,345	0,731	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Empati ( $X_5$ )	4,503	0,000	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Hasil analisis pada Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada  $t_{Tabel}$  pada setiap variabel bebas dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Nilai ini sesuai dengan kriteria pengujian heteroskedastisitas maka didalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.7 Pengujian Hipotesis

##### 4.7.1 Pengujian Pertama (Uji F)

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien.

**Tabel 4.14 : Rekapitulasi Hasil Uji F**

$F_{hitung}$	$F_{Tabel}$	Keterangan
11,012	2,31	$F_{hitung} > F_{Tabel}$ , $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima Varibel bebas secara simultan memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

a. Hipotesis

$H_0$  = Kualitas layanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

$H_a$  = Kualitas layanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

b. Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dan pada Tabel, tingkat signifikan sebesar 0,000 atau sebesar 0% artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikan sebesar 0%.

c. Menentukan  $F_{Tabel}$

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , df dapat ditentukan dengan persamaan berikut ini :

Df 1 = jumlah variabel : artinya  $df_1 = 5$

Sedangkan,  $df_2 = n - k - 1$ , artinya  $df_2 = 94$ ;  $(100 - 5 - 1)$

Jadi, dapat dilihat pada Tabel F pada kolom 5 baris 94 yakni 2,31

1) Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{Tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} \geq F_{Tabel}$

2) Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{Tabel}$

Nilai  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  ( $11,012 > 2,31$ )

Secara teoritis kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang dikatakan oleh Kotler (2009:177) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, di mana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0.000 dari standar signifikan yakni 5% atau 0,05 dan perbandingan antara  $F_{Tabel}$  dan  $F_{hitung}$  dimana  $F_{hitung}$  sebesar 11,012 lebih besar dari  $F_{Tabel}$  yakni 2,31, maka dapat disimpulkan bahwa

Ha diterima atau kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### d. Koefisien Determinasi Berganda

Berdasarkan perhitungan lampiran, maka dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,369 (36,9%). Besarnya nilai tersebut menunjukkan proporsi pengaruh yang dapat dijelaskan oleh dimensi bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) serta empati ( $X_5$ ) secara bersama-sama terhadap besarnya variasi (naik turunnya) variabel terikat. Dimana dimensi variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas sebesar 36,9%, sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 36,9\% = 63,1\%$  dipengaruhi oleh dimensi lain diluar penelitian.

**Tabel 4.15 : Tabel Koefisien Determinasi Berganda**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimates
1	0,608	0,369	0,336	1,249

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013

Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori dan hasil statistik penelitian berdasarkan uji F, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### 4.7.2 Pengujian Kedua (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial dan ketentuan uji t ini adalah:

- $t_{hitung} > t_{Tabel}$  atau  $sig.t < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- $t_{hitung} < t_{Tabel}$  atau  $sig.t > \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Hasil perhitungan uji parsial dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut:

**Tabel 4.16 : Pengaruh Secara Parsial Dimensi Variabel Kualitas Layanan RSD Dr. Soebandi Jember**

Variabel Bebas (X)	Sig	$t_{hitung}$	$t_{Tabel}$	Hipotesis
Bukti Fisik (X1)	0,109	1,617	1,661	Ho diterima Ha ditolak
Keandalan (X2)	0,062	1,892	1,661	Ho ditolak Ha diterima
Daya Tanggap (X3)	0,240	-1,182	1,661	Ho diterima Ha ditolak
Jaminan (X4)	0,731	-0,345	1,661	Ho diterima Ha ditolak
Empati (X5)	0,000	4,503	1,661	Ho ditolak Ha diterima

**Sumber : Data Primer, diolah tahun 2013**

a. Pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan konsumen konsumen (Y)

Sub variabel bukti fisik memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,617 dan  $t_{Tabel}$  sebesar 1,661. Nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{Tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa sub variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

b. Pengaruh keandalan (X2) terhadap kepuasan konsumen konsumen (Y)

Sub variabel keandalan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,892 dan  $t_{Tabel}$  sebesar 1,661. Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{Tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa sub variabel keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

c. Pengaruh daya tanggap (X3) terhadap kepuasan konsumen konsumen (Y)

Sub variabel daya tanggap memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,182 dan  $t_{Tabel}$  sebesar 1,661. Nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{Tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa sub variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

d. Pengaruh jaminan (X4) terhadap kepuasan konsumen konsumen (Y)

Sub variabel jaminan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,345 dan  $t_{Tabel}$  sebesar 1,661. Nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{Tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa sub variabel jaminan secara parsial tidak berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

e. Pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Sub variabel empati memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,503 dan  $t_{Tabel}$  sebesar 1,661. Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{Tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa sub variabel pelayanan empat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial di RSD Dr. Soebandi Jember.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.8.1 Kondisi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Askes Sosial PT. Askes Terhadap RSD Dr. Soebandi Jember**

Berdasarkan deskripsi data, dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu deskripsi responden (yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan) dan deskripsi data variabel kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dan variabel kepuasan konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. Askes yang berobat di RSD Dr. Soebandi Jember.

Hasil kuesioner, peneliti melihat adanya indikasi bahwa masing-masing responden memberikan penilaian berbeda pada tiap-tiap dimensi dengan memberikan skor sangat setuju atau cukup setuju, yaitu skor 3 sampai 5 untuk masing-masing item sesuai apa yang dirasakan, ada beberapa responden yang memberikan skor rata-rata pada setiap dimensi satu dengan yang lain, tetapi sebagian dari responden memberikan jawaban dengan perbedaan skor yang mencolok antara dimensi satu dengan yang lain.

Gambaran di atas menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember pada empat dimensi yaitu bukti fisik, keandalan daya tanggap dan jaminan dinilai cukup tinggi oleh konsumen, hanya pada dimensi empati konsumen menilai kualitas layanan yang diberikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember tergolong tinggi. Namun demikian masih ada responden

yang menilai kualitas layanan yang diberikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember rendah, oleh karena itu RSD Dr. Soebandi Jember harus senantiasa melakukan evaluasi secara berkala guna terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya terhadap konsumen, sehingga dapat mempertahankan kepuasan konsumennya.

Teori di atas menjelaskan, dengan mengetahui alasan yang mendasari mengapa konsumen melakukan pembelian, maka dapat diketahui strategi yang tepat untuk digunakan. Dengan kata lain, pihak pemasar harus mengaktualisasikan setiap harapan konsumen menjadi suatu kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Di mana hal tersebut merupakan kunci keberhasilan yang menjadikannya berbeda dari pesaingnya, karena jika demikian maka perusahaan akan ditinggal oleh pelanggannya.

#### **4.8.2 Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Secara Parsial**

##### **a. Pengaruh Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Hasil analisis regresi secara parsial diperoleh  $t_{hitung} 1,617 < t_{Tabel} 1,661$  atau signifikansi  $t 0,109 > 0,05$ , yang berarti tidak terdapat pengaruh positif signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari hasil di lapangan, dimana pasien yang melakukan pengobatan secara langsung tidak begitu simpatik terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti : penampilan tenaga medis dan non medis, ruangan gedung, ruangan tunggu, peralatan dan kendaraan. Bukti fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan RSD Dr. Soebandi Jember meliputi penampilan sarana, penampilan prasarana, kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan. Dalam hasil penelitian ini bukti fisik yang dimiliki RSD Dr. Soebandi Jember tidak berpengaruh dominan terhadap setiap pasien yang melakukan pengobatan. Hal ini diperkuat dengan hasil jawaban responden dengan rata-rata jawaban cukup tinggi pada pernyataan bukti fisik. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember untuk lebih memperhatikan tingkat kepuasan yang timbul terhadap pasien setelah melakukan pengobatan.

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) berpendapat bahwa “*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa”.

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang penting bagi pasien, sehingga jika berbagai perbaikan tersebut dapat dilakukan dan berbagai kekurangan dapat dikurangi, maka RSD Dr. Soebandi Jember dapat mencapai tujuannya yaitu memberikan kepuasan maksimal kepada pasien.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Nurlistia (2009) dalam jurnal dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada NAV Karoke Cabang Depok”, yang menyebutkan bahwa faktor bukti fisik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chamidah. S (2005) dalam penelitiannya berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada nasabah PT. BPR Raga Surya Nusantara Ponorogo)”, disebutkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **b. Pengaruh Keandalan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Hasil analisis secara parsial diperoleh  $t_{hitung} 1,892 > t_{Tabel} 1,661$  atau signifikansi  $t 0,062 > 0,05$ , yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh hasil lapangan bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan secara langsung pada RSD Dr. Soebandi Jember. Keandalan ini dalam perusahaan meliputi: prosedur pelayanan, keramahan sikap, dan pelayanan pemeriksaan yang cepat. Ketiga hal ini yang menjadi acuan perusahaan dalam memperhatikan kepuasan pasien dalam sisi keandalan, dalam penyebaran kuesioner hasil yang didapatkan penulis menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab tinggi terkait keandalan RSD Dr. Soebandi Jember. Keandalan RSD Dr. Soebandi

Jember seperti ketiga acuan diatas yaitu untuk memberikan layanan yang akurat dan meminimalkan kesalahan. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui tentang kondisi kualitas layanan berdasarkan variabel keandalan, sebagian responden menyatakan tinggi terhadap kualitas keandalan RSD Dr. Soebandi Jember.\

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Nurlistia (2009) dalam jurnal dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada NAV Karoke Cabang Depok”, yang menyebutkan bahwa faktor keandalan memiliki peran penting dan menjadi faktor yang menjadi perhatian bagi konsumen dalam menggunakan jasa. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chamidah. S (2005) dalam penelitiannya berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada nasabah PT. BPR Raga Surya Nusantara Ponorogo)”, disebutkan bahwa dimensi keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kondisi ini mungkin terwujud dikarenakan penanganan pelayanan yang dilakukan karyawan meliputi kecepatan dan keakuratan pada setiap transaksi dinilai seperti apa yang relah diharapkan pasien sebelumnya. Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) berpendapat bahwa “*reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya”.

### **c. Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} -1,182 < t_{Tabel} 1.661$  atau signifikansi  $t 0,240 > 0,05$ , yang berarti tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari hasil lapangan, dimana hasil kuesioner yang telah disebar oleh penulis rata-rata responden memberikan hasil jawaban tertinggi kedua yaitu setuju. Daya tanggap pada RSD Dr. Soebandi Jember dalam hal ini berkaitan dengan kecepatan merespon keinginan pasien, prosedur penyampaian informasi, tanggapan atas keluhan pasien, dan jadwal kerja yang sesuai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, bahwa dimensi kualitas layanan daya tanggap yang dimiliki

RSD Dr. Soebandi Jember berdasarkan analisis deskriptif diketahui tentang kondisi kualitas layanan berdasarkan variabel daya tanggap dalam setiap pasien masih dinilai kurang oleh responden dikarenakan banyaknya pasien yang berobat sehingga tanggapan tenaga medis dan karyawan kurang serta tenaga medis dan karyawan yang tidak ada pada tempatnya sesuai jadwal kerjanya.

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) berpendapat bahwa “*responsiveness* (ketanggapan/daya tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas”.

#### **d. Pengaruh Jaminan (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} -0,345 < t_{Tabel} 1,661$  atau signifikansi  $t 0,731 > 0,05$ , yang berarti tidak terdapat pengaruh positif signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini jaminan merupakan bauran dari kualitas layanan yang lebih mengarah pada kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan keamanan pasien pada saat melakukan pengobatan secara langsung di RSD Dr. Soebandi Jember. Dari penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan oleh penulis, didapatkan hasil penyebaran kuesioner yang menunjukkan bahwa rata-rata hasil jawaban responden menyatakan setuju. Hal ini dikarenakan jaminan yang diberikan oleh RSD Dr. Soebandi Jember dinilai kurang yang disebabkan pasien yang melakukan pengobatan secara langsung menganggap bahwa jaminan yang ada tidak begitu perlu di perhatikan karena pasien yang datang berobat di RSD Dr. Soebandi Jember pasti sudah terjamin kesehatan selanjutnya.

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148) berpendapat bahwa “*assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)”.

Pendapat di atas menjelaskan bahwa RSD Dr. Soebandi Jember perlu meningkatkan kualitas jaminan karena dipandang sangat penting bagi rumah sakit sendiri. Interaksi yang baik antara karyawan, petugas medis dan non medis kepada pasien yang didasari pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya sangat baik terpenuhinya kebutuhan semua pihak tersebut.

Hasil ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chamidah. S (2005) dalam jurnal penelitiannya dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada nasabah PT. BPR Raga Surya Nusantara Ponorogo)”, yang menunjukkan bahwa faktor jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan ini mungkin terjadi dikarenakan perbedaan lokasi penelitian dan latar belakang ekonomi serta pendidikan.

#### **e. Pengaruh Empati (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} 4,503 > t_{Tabel} 1,661$  atau signifikansi  $0.000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan empati terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini empati merupakan bauran dari variabel kualitas layanan yang lebih menitik beratkan untuk menjaga komunikasi serta perhatian tulus yang dilakukan karyawan terhadap pasien yang melakukan pengobatan langsung pada RSD Dr. Soebandi Jember. Hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner terhadap pasien menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden menjawab setuju. Dari jawaban-jawaban tersebut serta hasil pemantauan dilapangan empati yang diberikan cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kondisi ini mungkin disebabkan RSD Dr. Soebandi Jember memberikan perhatian yang tulus, perhatian bersifat individual, dan memenuhi keinginan pasien tanpa memandang status pasien, hal ini selaras dengan apa yang telah dirasakan pasien sehingga rumah sakit harus tetap memperhatikan hal ini serta senantiasa meningkatkan sifat perhatian individual kepada semua pasien.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Nurlistia (2009) dalam jurnal dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada NAV Karoke Cabang Depok”, yang menyebutkan bahwa faktor empati memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chamidah. S (2005) dalam penelitiannya berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada nasabah PT. BPR Raga Surya Nusantara Ponorogo)”, disebutkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.8.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dimensi variabel kualitas layanan RSD Dr. Soebandi Jember yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES sebagai variabel terikatnya. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena penelitian ini masih mempunyai banyak keterbatasan serta kekurangan. Hal ini dapat ditinjau dari jawaban responden pada kuesioner yang dominan memberikan skor 4 untuk setuju dan skor 5 untuk sangat setuju sehingga memunculkan hasil penelitian yang kurang maksimal. Dibutuhkan variasi skor dalam hasil kuesioner responden agar hasil penelitian yang dilaksanakan menjadi lebih baik.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel-variabel kualitas layanan jasa yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Variabel bukti fisik yang meliputi penampilan tenaga medis dan non medis, ruangan gedung, ruangan tunggu, peralatan dan kendaraan di RSD Dr. Soebandi Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES.
3. Variabel kehandalan yang meliputi prosedur pelayanan, keramahan sikap dan pelayanan pemeriksaan yang cepat oleh RSD Dr. Soebandi Jember berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES.
4. Variabel daya tanggap yang meliputi kecepatan merespon keinginan pasien, prosedur penyampaian informasi, tanggapan atas keluhan pasien dan jadwal kerja yang sesuai oleh RSD Dr. Soebandi Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES.
5. Variabel jaminan yang meliputi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan keamanan pasien pada saat melakukan pengobatan langsung di RSD Dr. Soebandi Jember tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES.
6. Variabel empati yang meliputi perhatian petugas medis dan non medis tanpa memandang status pasien dan komunikasi pasien dengan tenaga medis berjalan baik dan lancar oleh RSD Dr. Soebandi Jember berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. ASKES.

## 5.2 Saran

Hasil analisis yang telah dikemukakan, maka saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RSD Dr. Soebandi Jember adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya pihak RSD Dr. Soebandi Jember menambah strategi pelayanan dan komunikasi kepada pihak pasien. Misalnya dengan cara mempermudah prosedur pelayanan, melayani pasien tanpa memandang status pasien sehingga tercipta kepuasan yang diharapkan pasien.
2. Sebaiknya pihak RSD Dr. Soebandi Jember memperbaiki kekurangannya pada sarana prasarana yang ada, tingkat ketanggapan petugas medis dan non medis, dan jaminan pengobatan. Misalnya menjaga kebersihan gedung, memperbesar ruangan tunggu, tenaga medis yang selalu ada sesuai jadwal kerja dan memberikan perhatian kepada pasien sehingga pasien akan merasa nyaman dan puas saat melakukan pengobatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafi Persada.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Griffin, Ricky W. Ronald J. Ebert. 2005. *Bisnis*. Edisi VI. Jakarta: PT Indeks.
- [http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan\\_nomor\\_63\\_tahun\\_2003\\_pedoman\\_pelayanan\\_publik.pdf](http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan_nomor_63_tahun_2003_pedoman_pelayanan_publik.pdf).
- Kotler, Philip, et al. 1996. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Buku 2. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. A. B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Edisi 12. Jakarta: Indeks
- Lovelock, Christopher H. Lauren K. Wright. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Mower, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. 2 jld. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Ratnasari, Ririn Tri. Martuti H. Aksa. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Swastha, Basu DH. Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan II. Yogyakarta: Liberty
- Tanjung, J. 2004. *Marketing Manajemen*. Malang: Penerbit: PT. Banyu Media Publising.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Manajemen Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Umar, H. 2004. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Umar, H. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Undang-Undang Nomor : 23 tahun 1992, Tentang Kesehatan, Penerbit Ariloka, Surabaya : 2000.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Ekonisia.

**Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian****KUESIONER**

PENGARUH DIMENSI VARIABEL KUALITAS LAYANAN  
RUMAH SAKIT DAERAH DR. SOEBANDI JEMBER TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA ASKES SOSIAL  
PT. ASKES

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : GIGIH AGAM NURAGA

NIM : 070810291171

Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta askes sosial PT. AKSES di RSD dr. Soebandi Jember.

Atas perhatian saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

GIGIH AGAM NURAGA

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama (inisial/boleh tidak diisi)	
Alamat	
Jenis Kelamin	1. laki-laki                      2. Perempuan
Usia	1. < 21                              2. 21 – 40 3. 41 – 60                          3. > 60
Pendidikan terakhir	1. SD                                  2. SMP                              3. SMA 4. Diploma                        5. Sarjana
Pekerjaan	1. PNS                                2. TNI/Polri 3. Wiraswasta                      4. Lain - lain
Pendapatan/bulan	1. <1.500.000                      2. 1.500.000 – 2.500.000 3. 2.500.000 – 3.500.000      4. 3.500.000 – 4.500.000 5. >4.500.000

## PERTANYAAN

*Petunjuk pengisian*

Berilah tanda “√” pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan apa yang anda alami/rasakan.

*Kategori pilihan jawaban dan keterangan*

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Cukup Setuju (CS)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

## A. Dimensi Kualitas Layanan (X)

1. *Tangible* (bukti fisik) “X1”

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.					
2.	Ruangan gedung RSD dr. Soebandi Jember terjaga kebersihannya					
3.	Ruangan tunggu di RSD dr. Soebandi Jember yang nyaman dan memadai					
4.	RSD dr. Soebandi Jember memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan					
5.	Kendaraan penunjang umum RSD Dr. Soebandi Jember yang memadai.					

## 2. Reliability (kehandalan) "X2"

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Prosedur pelayanan di RSD dr. Soebandi Jember tidak berbelitbelit					
2.	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberi pelayanan					
3.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.					

## 3. Responsiveness (daya tanggap) "X3"

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas non medis dan medis RSD dr. Soebandi Jember selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2.	Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti.					
3.	Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.					
4.	Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal					

## 4. Assurance (jaminan) "X4"

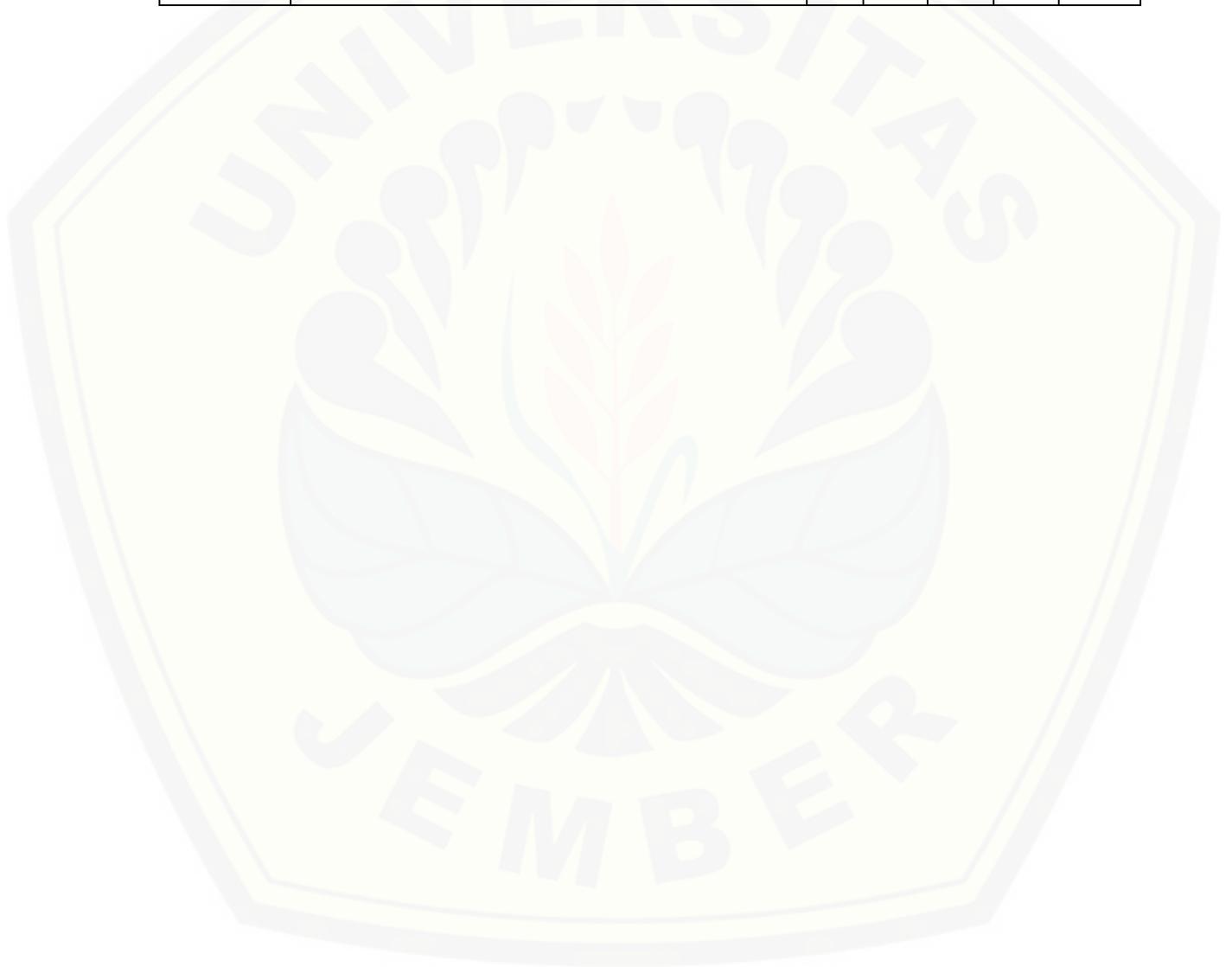
No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di RSD dr. Soebandi Jember					
2.	Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas					
3.	Petugas medis dan non medis dapat memberikan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien					
4.	RSD dr. Soebandi Jember seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan.					

## 5. Emphaty (kepedulian) "X5"

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas medis dan non medis melayani pasien tanpa memandang status pasien					
2.	Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar					

## B. KEPUASAN (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelayanan jasa kesehatan di RSD dr. Soebandi Jember sesuai dengan harapan pasien					
2.	Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien					

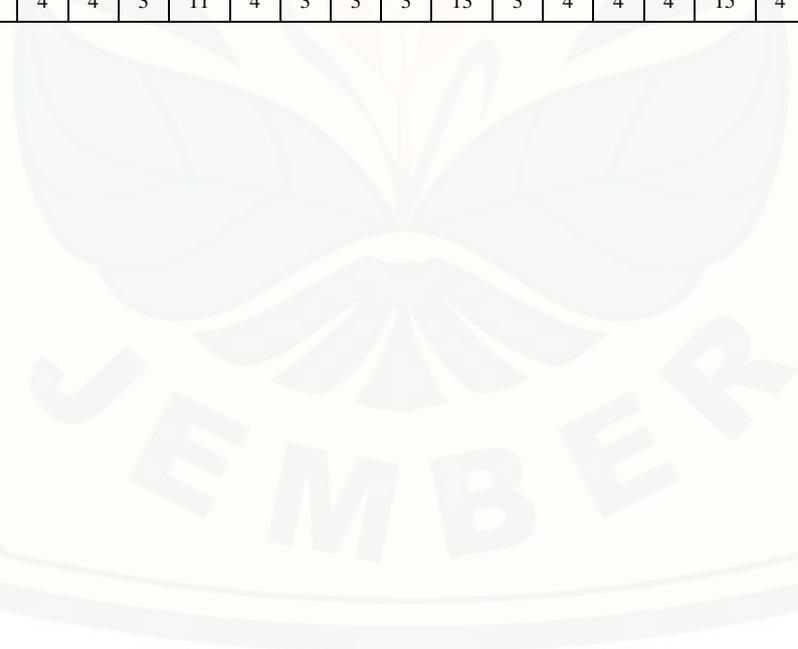


## Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

No	Bukti Fisik (X1)						Keandalan (X2)				Daya Tanggap (X3)					Jaminan (X4)					Kepedulian (X5)			Kepuasan (Y)		
	1	2	3	4	5	T	1	2	3	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	T	1	2	T
1	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	5	9	4	2	6
2	4	3	5	4	4	20	4	3	4	11	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	5	4	9	4	4	8
3	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	8	4	4	8
4	4	3	4	3	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6
5	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	3	4	7	4	2	6
6	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	9	5	5	10
7	4	3	5	2	5	19	4	4	3	11	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	3	5	8	4	3	7
8	4	3	5	4	4	20	4	3	4	11	3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	4	4	8	4	4	8
9	5	4	5	3	4	21	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	7	4	3	7
10	5	4	5	3	5	22	4	4	3	11	5	3	4	3	15	5	5	4	4	18	3	3	6	4	3	7
11	5	4	5	4	5	23	4	4	4	12	4	3	4	3	14	5	5	4	5	19	4	3	7	5	3	8
12	5	3	5	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	3	16	5	5	4	4	18	4	5	9	5	5	10
13	5	3	5	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	3	7	5	5	10
14	5	4	5	2	2	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	4	8	4	4	8
15	5	4	4	4	4	21	4	4	3	11	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	8	4	3	7
16	3	4	4	4	3	18	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	6	4	4	8
17	4	5	5	3	4	21	4	4	5	13	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	3	8	4	3	7
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	9	5	4	9
19	5	3	4	4	3	19	4	3	3	10	3	3	4	4	14	2	2	3	3	10	2	3	5	3	3	6
20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	11	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	3	3	6	3	4	7
21	4	4	5	3	4	20	4	5	3	12	5	4	5	3	17	5	3	4	5	17	3	4	7	5	4	9
22	4	3	4	3	4	18	4	4	3	11	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	7	3	4	7
23	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	3	7	3	3	6
24	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	3	3	15	5	5	4	5	19	4	3	7	4	3	7
25	4	3	4	4	5	20	5	4	4	13	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	9	5	5	10
26	4	3	5	2	5	19	4	4	3	11	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	3	5	8	4	3	7
27	4	4	5	4	5	22	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	5	9	5	5	10
28	4	3	5	4	4	20	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	4	9
29	5	3	4	4	5	21	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	8	5	4	9
30	4	5	5	4	4	22	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	4	5	3	16	4	5	9	5	4	9
31	4	3	5	5	5	22	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	9	5	5	10
32	5	5	5	3	4	22	5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	9	5	4	9
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
34	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
35	5	5	5	5	5	25	4	3	4	11	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	8	3	3	6
36	3	4	4	5	4	20	5	3	1	9	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	2	3	5	3	3	6
37	3	4	4	2	3	16	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	6	3	3	6

38	5	4	4	2	5	20	5	4	4	13	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	3	4	7	4	4	8
39	4	4	5	3	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	4	9	4	4	8
40	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	4	4	8
41	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	3	3	6	3	3	6
42	4	4	5	5	4	22	4	3	3	10	3	4	3	3	13	3	5	4	4	16	3	4	7	4	4	8
43	3	4	5	2	3	17	5	3	3	11	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	4	9	4	4	8
44	5	4	3	2	1	15	5	4	3	12	5	4	3	2	14	5	5	5	5	20	5	5	10	4	4	8
45	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	8	5	5	10
46	4	4	5	3	4	20	4	5	4	13	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	3	7	2	1	3
47	4	5	4	3	5	21	5	4	5	14	4	4	5	4	17	2	5	4	5	16	3	5	8	3	3	6
48	4	3	5	3	5	20	5	4	4	13	4	5	5	4	18	5	4	3	2	14	5	4	9	5	4	9
49	5	4	5	3	4	21	5	4	5	14	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3	4	7	4	3	7
50	5	3	4	4	5	21	5	5	5	15	4	4	5	4	17	3	5	5	4	17	4	5	9	4	5	9
51	4	4	5	3	5	21	4	4	4	12	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	5	9	3	4	7
52	4	3	5	2	5	19	5	4	5	14	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	5	9	4	4	8
53	5	4	5	3	5	22	4	5	4	13	5	5	4	3	17	4	5	5	4	18	5	4	9	5	4	9
54	5	4	5	3	5	22	4	5	4	13	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	9	5	3	8
55	4	3	5	2	5	19	5	4	5	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	4	9	5	5	10
56	5	3	5	2	4	19	4	3	4	11	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	3	4	7	5	5	10
57	4	2	5	1	4	16	4	5	5	14	4	3	5	4	16	4	5	5	4	18	5	5	10	5	5	10
58	5	4	5	3	5	22	5	5	4	14	5	3	4	3	15	4	5	5	4	18	4	5	9	5	4	9
59	5	5	5	3	5	23	4	5	5	14	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	4	7	5	5	10
60	5	4	5	3	5	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	4	9	4	3	7
61	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	7
62	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	5	5	4	3	17	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
63	5	5	5	3	5	23	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	10	5	5	10
64	5	4	5	3	5	22	5	4	4	13	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	5	9	4	5	9
65	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	3	4	7	4	3	7
66	5	5	5	3	5	23	4	5	5	14	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	9	5	5	10
67	5	5	5	3	5	23	5	5	5	15	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	9	5	4	9
68	5	5	5	3	5	23	5	5	5	15	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	9	4	4	8
69	5	5	5	3	5	23	4	4	5	13	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	5	5	10	5	5	10
70	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	9	5	5	10
71	5	5	5	3	5	23	5	5	4	14	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
72	5	5	4	3	5	22	4	4	5	13	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	4	9	5	3	8
73	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	8
74	4	4	5	3	5	21	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	8
75	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	9	5	5	10
76	5	4	5	3	5	22	5	5	4	14	5	5	4	3	17	5	5	5	4	19	4	3	7	5	5	10
77	4	4	5	3	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	8	4	4	8
78	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	5	4	4	5	18	4	3	5	3	15	4	4	8	4	5	9

79	5	5	5	3	5	23	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	8	4	3	7
80	4	4	3	3	5	19	5	4	5	14	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	4	9	4	5	9
81	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	4	4	8	4	4	8
82	5	5	5	4	1	20	5	4	3	12	5	4	3	2	14	5	4	3	2	14	5	4	9	5	4	9
83	3	4	5	2	3	17	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	7	3	3	6
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	8	3	2	5
85	3	3	2	3	2	13	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	5	3	3	6
86	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	8
87	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	4	4	8	5	5	10
88	3	4	5	2	3	17	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	5	5	10	5	5	10
89	4	4	4	3	4	19	4	5	4	13	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	10	4	3	7
90	4	4	5	2	5	20	5	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	7
91	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	8	5	5	10
92	4	4	5	4	5	22	3	4	4	11	4	3	3	4	14	5	4	4	5	18	4	4	8	4	4	8
93	3	3	4	3	3	16	4	3	3	10	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	8	3	3	6
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	8	3	3	6
95	3	3	4	5	5	20	4	4	3	11	5	4	3	4	16	5	4	4	5	18	4	5	9	5	4	9
96	4	3	5	4	3	19	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	4	4	8	3	3	6
97	3	3	5	3	5	19	3	5	4	12	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	8	4	3	7
98	4	4	5	2	5	20	5	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	7
99	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
100	3	3	3	3	4	16	4	4	3	11	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	8	3	3	6



**Lampiran 3 : Karakteristik Responden**

## Frequency Table

**JenisKelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<21	18	18.0	18.0	18.0
	>60	12	12.0	12.0	30.0
	21-40	45	45.0	45.0	75.0
	41-60	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PendidikanTerakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	11	11.0	11.0	11.0
	Sarjana	21	21.0	21.0	32.0
	SD	18	18.0	18.0	50.0
	SMA	27	27.0	27.0	77.0
	SMP	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	33	33.0	33.0	33.0
	PNS	47	47.0	47.0	80.0
	Wiraswasta	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PendapatanPerBulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1.500.000	70	70.0	70.0	70.0
	1.500.000-2.500.000	17	17.0	17.0	87.0
	2.500.000-3.500.000	8	8.0	8.0	95.0
	3.500.000-4.500.000	4	4.0	4.0	99.0
	4.500.000>	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 4 : Deskripsi Statistik Variabel**a. Bukti Fisik ( $X_1$ )

## Frequency Table

**x1a**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	44	44.0	44.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x1b**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	26	26.0	26.0	27.0
	4	48	48.0	48.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x1c**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	3	3.0	3.0	4.0
	4	25	25.0	25.0	29.0
	5	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x1d**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	14	14.0	14.0	15.0
	3	36	36.0	36.0	51.0
	4	38	38.0	38.0	89.0
	5	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x1e**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	2	2.0	2.0	4.0
	3	10	10.0	10.0	14.0
	4	28	28.0	28.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b. Kehandalan ( $X_2$ )

Frequency Table

**x2a**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.0
	4	48	48.0	48.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x2b**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	12	12.0	12.0	13.0
	4	58	58.0	58.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x2c**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0
	3	19	19.0	19.0	21.0
	4	46	46.0	46.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c. Daya Tanggap ( $X_3$ )

Frequency Table

**x3a**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	5	5.0	5.0	7.0
	4	40	40.0	40.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x3b**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	15	15.0	15.0	17.0
	4	40	40.0	40.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x3c**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.0	15.0	16.0
	4	56	56.0	56.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x3d**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	17	17.0	17.0	20.0
	4	62	62.0	62.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d. Jaminan ( $X_4$ )

## Frequency Table

x4a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	11	11.0	11.0	14.0
	4	37	37.0	37.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4b

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	3	3.0	3.0	5.0
	4	33	33.0	33.0	38.0
	5	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4c

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	6	6.0	6.0	7.0
	4	42	42.0	42.0	49.0
	5	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**x4d**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	8	8.0	8.0	11.0
	4	49	49.0	49.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

e. Empati ( $X_5$ )

Frequency Table

**x5a**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	18	18.0	18.0	21.0
	4	47	47.0	47.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**x5b**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18.0	18.0	18.0
	4	52	52.0	52.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## f. Kepuasan (Y)

Frequency table

ya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	20	20.0	20.0	21.0
	4	39	39.0	39.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

yb

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	31	31.0	31.0	35.0
	4	36	36.0	36.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 5 : Hasil Pengujian Instrumen Data****a. Hasil Uji Validitas**1) Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1a	16.4500	3.927	.424	.261	.477
X1b	16.8000	3.838	.390	.229	.490
X1c	16.1100	4.281	.370	.220	.513
X1d	17.3300	4.122	.163	.064	.632
X1e	16.3900	3.412	.398	.210	.482

2) Variabel Keandalan ( $X_2$ )**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2a	8.2400	1.659	.444	.198	.698
X2b	8.5000	1.444	.556	.324	.568
X2c	8.5600	1.118	.581	.350	.537

3) Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3a	12.3000	2.960	.537	.449	.718
X3b	12.5000	2.394	.703	.556	.619
X3c	12.6300	3.044	.503	.282	.735
X3d	12.7900	3.016	.507	.309	.733

4) Variabel Jaminan ( $X_4$ )

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4a	13.24	2.871	.440	.206	.769
x4b	13.01	2.858	.622	.403	.665
x4c	13.13	2.842	.635	.433	.659
x4d	13.30	2.798	.545	.339	.704

5) Variabel Empati ( $X_5$ )

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5a	4.1200	.470	.375	.141	. <sup>a</sup>
X5b	4.0800	.620	.375	.141	. <sup>a</sup>

## 6) Kepuasan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ya	3.8900	.806	.660	.436	. <sup>a</sup>
Yb	4.1800	.614	.660	.436	. <sup>a</sup>

**b. Hasil Uji Reliabilitas**1) Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.576	.600	5

2) Variabel Kehandalan ( $X_2$ )**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.702	.703	3

3) Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.759	4

4) Variabel Jaminan ( $X_4$ )**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.765	4

5) Variabel Empati ( $X_5$ )**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.542	.545	2

## 6) Variabel Kepuasan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.795	2

**Lampiran 6 : Analisis Regresi****Regression****Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 <sup>a</sup>	.369	.336	1.249

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.886	5	17.177	11.012	.000 <sup>a</sup>
	Residual	146.624	94	1.560		
	Total	232.510	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.187	1.318		.142	.888
	Tangible	.114	.070	.174	1.617	.109
	Reliability	.237	.125	.257	1.892	.062
	Responsiveness	-.113	.096	-.160	-1.182	.240
	Assurance	-.027	.078	-.038	-.345	.731
	Empathy	.596	.132	.475	4.503	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik**

**Regression**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

**a. Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.576	1.735
	Reliability	.364	2.749
	Responsiveness	.367	2.728
	Assurance	.555	1.800
	Empathy	.602	1.662

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	5.960	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.014	20.421	.03	.14	.01	.00	.02	.56
	3	.010	24.638	.44	.00	.17	.12	.04	.00
	4	.007	28.856	.07	.04	.03	.04	.76	.29
	5	.005	35.111	.42	.61	.01	.33	.09	.10
	6	.004	39.458	.03	.21	.78	.52	.09	.05

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.92	9.86	8.07	.931	100
Residual	-4.309	3.220	.000	1.217	100
Std. Predicted Value	-3.381	1.921	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.450	2.578	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan

**b. Hasil Uji Heteroskedastisitas****Regression****Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 <sup>a</sup>	.369	.336	1.249

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.886	5	17.177	11.012	.000 <sup>a</sup>
	Residual	146.624	94	1.560		
	Total	232.510	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.187	1.318		.142	.888
	Tangible	.114	.070	.174	1.617	.109
	Reliability	.237	.125	.257	1.892	.062
	Responsiveness	-.113	.096	-.160	-1.182	.240
	Assurance	-.027	.078	-.038	-.345	.731
	Empathy	.596	.132	.475	4.503	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan