

**ANALISIS DIMENSI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN (Studi Kasus Pada RS Nene Mallomo Kabupaten
Sidenreng Rappang)**

Diajukan Oleh:

DAHNIAR ASRI

4518012133



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMIDAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan
Pasien(Studi Kasus pada Rumah Sakit Nene Mallomo kab.
Sidenreng Rappang).

Nama Mahasiswa : Dahniar Asri
Nomor Stambuk : 4518012133
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen
Tempat Penelitian : Sidenreng Rappang

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhammad Yusuf Saleh SE., M.Si


Rafiuddin SE., M.Si

Mengetahui dan mengesahkan

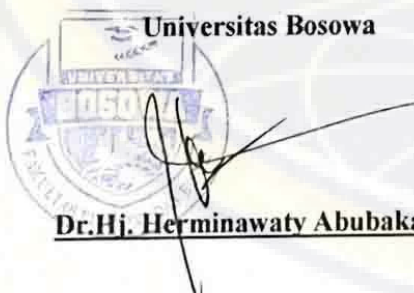
Sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Universitas Bosowa

Manajemen


Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., MM


Ahmad Jumarding, SE., MM

Tanggal Pengesahan : 19 Agustus 2022

PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dahniar Asri

Nim : 4518012133

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Analisis Dimensi Layanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang).

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah di ajuhkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 2022

Yang menyatakan,



Dahniar Asri

ABSTRAK

DAHNIAR ASRI. 2022.Skripsi. Analisis Dimensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Nene Mallomo kab. Sidenreng Rappang). Dibimbing oleh Dr. H.Muhammad Yusuf Saleh SE.,M.Si dan Rafiuddin SE.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan menganalisis Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rs Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang). Adapun pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan, yang merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya dengan penelitian yang berupa angket (kuesioner) dan penelitian kepustakaan yang berupa landasan teori. Subjek penelitian ini yaitu pasien rawat inap rumah sakit nene mallomo kabupaten sidenreng rappang sebanyak 50 responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan lamanya menggunakan layanan kesehatan. Metode penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif regresi linear berganda.

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu bahwa tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4,866 > 1,677$), empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,145 > 1,677$), dan reliable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,999 > 1,677$).

Seluruh variabel independen memiliki korelasi yang searah dengan variabel dependen (Kepuasan Pasien). Melalui pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Tangible, Empathy, dan Reliable) terbukti mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Kata Kunci: Analisis, Tangible, Empathy, Reliable, Kepuasan Pasien, Regresi Linier Berganda

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the dimensions of service to patient satisfaction (Case Study at Rs Nene Mallomo, Sidenreng Rappang Regency). The approach used in this research is field research, which is research carried out directly in order to obtain data that is closely related to research in the form of questionnaires (questionnaires) and library research in the form of theoretical foundations. The subjects of this study were inpatients at Nene Mallomo Hospital, Sidenreng Rappang Regency, as many as 50 respondents based on the characteristics of gender, age, and duration of using health services. The research method uses descriptive analysis method and multiple linear regression quantitative analysis.

The conclusion in this study is that tangible has a positive and significant effect on patient satisfaction, the value of $t_{count} > t_{table}$ ($4,866 > 1,677$), empathy has a positive and significant effect on patient satisfaction, the value of $t_{count} > t_{table}$ ($6,145 > 1,677$), and reliable positive and significant effect on patient satisfaction obtained the value of $t_{count} > t_{table}$ ($6.999 > 1.677$).

All independent variables have a direct correlation with the dependent variable (Patient Satisfaction). Through hypothesis testing, it can be seen that all independent variables are indeed feasible to test the dependent variable. Hypothesis testing using t test showed that the three independent variables (Tangible, Empathy, and Reliable) were proven to affect the dependent variable (Patient Satisfaction).

Keywords: *Analysis, Tangible, Empathy, Reliable, Patient Satisfaction, Multiple Linear Regression*

KATA PENGANTAR

Segala puji kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan serta ilmu dan pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul **“ANALISIS DIMENSI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang)**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis. Dengan segala rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam menjalani pendidikan maupun dalam proses pembuatan proposal skripsi terkhusus kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan, dan akal yang sehat. Sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan kondisi yang baik.
2. Orang tua penulis yaitu H. Asri dan juga Hj. Erni yang selalu memberikan dukungan dan do'a, selalu sabar dalam menghadapi kondisi apapun dalam membimbing dan memberikan saran masukan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya selaku Rektor Universitas Bosowa
4. Ibu Dr. Hj . Herminawati.,SE.,M.M _selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bosowa
5. Bapak Ahmad Jumarding SE.,MM _selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bosowa.

6. Bapak Dr. Muhammad Yusuf Saleh, SE., M.SI dan Bapak Rafiuddin, SE.,M.Si
Sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi – diskusi yang dilakukan dengan penulis.
7. Terima kasih kepada orang-orang terdekat saya semasa kuliah hingga sampai ditahap penyelesaian tugas akhir ini, Siti nur Agustina, Nola Nirwansa, Fitriyani HS, Hardiana, Silfika, Nurmulyana, Anisa Apriana, Annursyifani, Andi Wawan, yang telah memberikan dukungan, masukan, semangat dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang begitu banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritikan dan saran yang membangun. Sehingga nantinya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan serta bisa dikembangkan lebih lanjut lagi.

Makassar, 2022

Penulis



Dahniar Asri

DAFTAR ISI

SAMPUL

| | |
|--|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| PERNYATAAN KEORSINAL SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 4 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kerangka Teori | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)..... | 9 |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan | 12 |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Pasien | 14 |
| 2.1.4 Kualitas Layanan | 16 |
| 2.1.5 Kepuasan Layanan Pasien | 18 |
| 2.1.6 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien | 21 |
| 2.2 Kerangka Pikir | 22 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 23 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 24 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 24 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 24 |
| 3.2.2 Sumber Data | 25 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.4.1 Populasi | 27 |
| 3.4.1 Sampel | 28 |
| 3.5 Metode Analisis | 29 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif..... | 29 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 31 |
| 3.6 Defenisi Operasional..... | 32 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN & | |
| HASIL PENELITIAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 34 |
| 4.2 Deskripsi Responden | 35 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian | 37 |
| 4.4 Uji Validitas & Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 4.6 Hasil Analisis Linear Berganda | 50 |
| 4.7 Hasil Analisis Korelasi | 51 |
| 4.8 Uji Hipotesis | 52 |
| 4.9 Pembahasan | 53 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 56

DAFTAR PUSTAKA 57

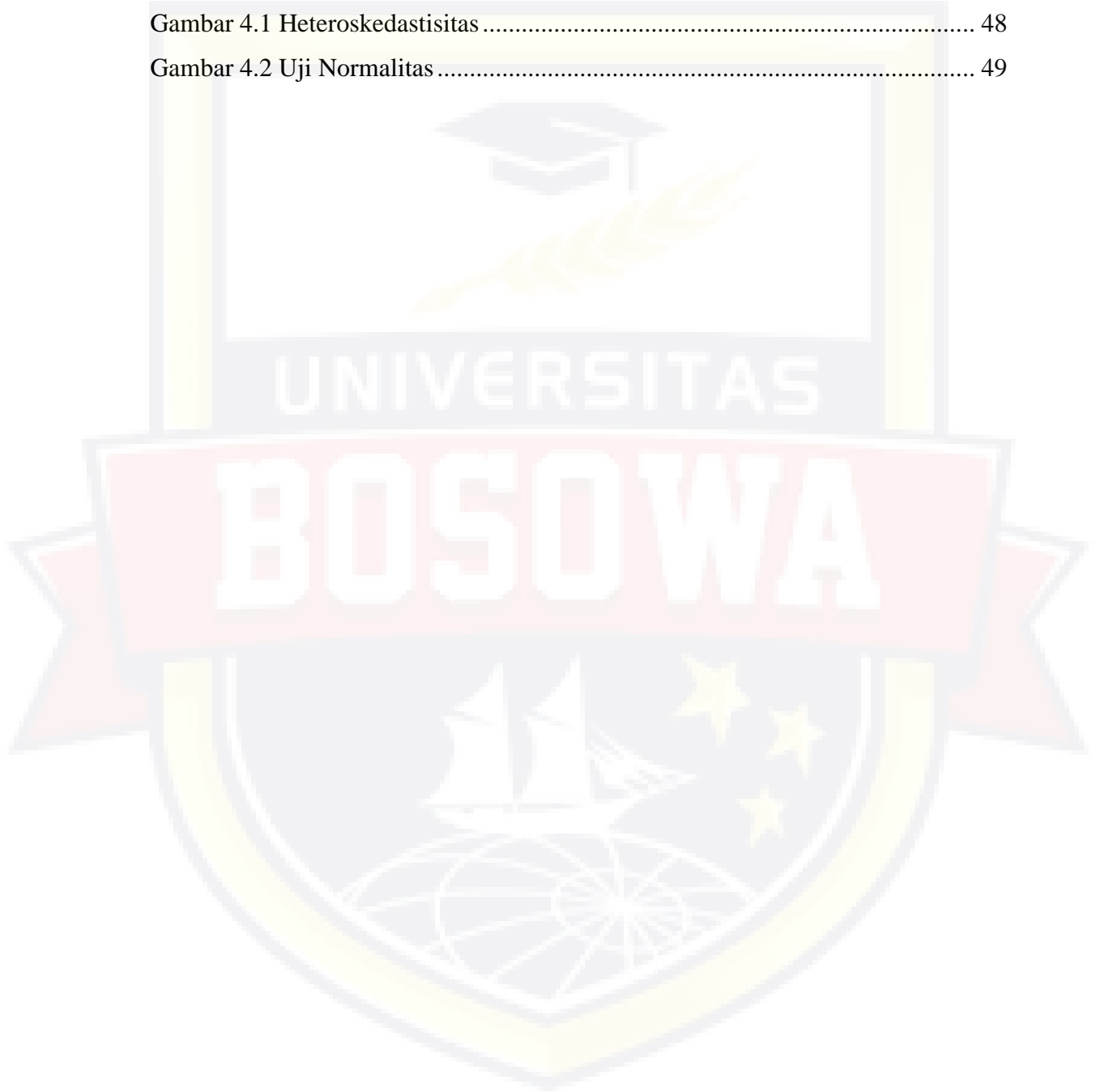


DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|-----|
| Tabel 3.1 | Skor Pernyataan Responden..... | 276 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan usia..... | 36 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Respoonden Berdasarkan Lamanya menggunakan pelayananan..... | 37 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Variabel Tangibles (X1) | 38 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Variabel Empathy (X2)..... | 39 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Variabel Reliabel (X3)..... | 40 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Variabel Kepuasan (Y) | 41 |
| Tabel 4.4.1 | Uji Validitas X1 | 43 |
| Tabel 4.4.2 | Uji Validitas X2 | 44 |
| Tabel 4.4.3 | Uji Validitas X3 | 44 |
| Tabel 4.4.4 | Uji Validitas Y | 45 |
| Tabel 4.8 | Uji Reliabilitas | 46 |
| Tabel 4.9 | Uji Multikoleniaritas | 47 |
| Tabel 4.10 | Uji Regresi Berganda | 50 |
| Tabel 4.11 | Uji Korelasi Detarminan | 52 |
| Tabel 4.12 | Uji Hipotesis | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... | 22 |
| Gambar 4.1 Heteroskedastisitas | 48 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas | 49 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini terdapat perubahan dalam paradigma layanan jasa yang diberikan oleh suatu rumah sakit dari pandangan masyarakat dan pengelola. Dalam menghadapi perubahan paradigma tersebut, pimpinan suatu rumah sakit haruslah dapat menghadapi sebagai tantangan bagi keberhasilan rumah sakit tersebut. Perubahan paradigma terjadi karena terdapatnya perubahan lingkungan dari suatu rumah sakit. Setiap pimpinan rumah sakit haruslah mampu membaca perubahan paradigma tersebut. Dengan ketajaman dan kejelian seorang pimpinan rumah sakit, tentunya diharapkan akan mampu mengambil keputusan yang tepat dalam memimpin dan menjalankan pemberian jasa layanan dari rumah sakitnya, sebagaimana yang diharapkan dalam misi dan visi rumah sakit tersebut.

Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara layanan rawat inap. maupun rawat jalan, serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu tempat layanan, yang menyelenggarakan layanan medik dan spesialistik, layanan penunjang

medik, layanan instalasi medik dan layanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap.

Dalam penelitian tersebut juga menghasilkan delapan faktor yaitu Kesenangan dalam melakukan aktivitas sehari-hari: kepuasan terhadap segala kegiatan sehari-hari. Keberartian hidup: sikap dalam memandang kehidupan karena adanya perasaan berguna atau memiliki tujuan hidup. Tujuan-tujuan keinginan dan pencapaian. Mood : tingkat rasa bahagia atau optimisme, yang tidak berkaitan dengan situasi social atau lingkungan tertentu. Konsep diri : tingkat penghargaan terhadap diri sendiri dan penilaian diri secara positif. Kesehatan diri : penilaian diri terhadap kesejahteraan/kondisi fisik secara menyeluruh. Jaminan finansial : rasa puas terhadap situasi keuangan saat ini. Kontak social : tingkat kepuasan dengan jumlah dan kualitas kontak-kontak social.

Hingga sekarang hasil yang telah dicapai dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia untuk mewujudkan pengadaan fasilitas kesehatan yang dalam hal ini adalah fasilitas rumah sakit sudah menampakkan kondisi sebagaimana yang diharapkan. Dalam konteks ini harus diakui bahwa pemerintah hingga sekarang telah berhasil meningkatkan pengadaan jumlah rumah sakit. Meskipun demikian untuk kategori-kategori yang menunjukkan tingkat pemanfaatan fasilitas keseluruhan rumah sakit hingga sekarang nampaknya masih belum optimal.

Rumah sakit merupakan usaha layanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan, kepuasan

Pasien dan Loyalitas Pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kualitas layanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan dan keberhasilan proses operasi ini ditentukan oleh beberapa faktor antara lain; faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan yang tercipta.

Tak terkecuali Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap dalam usahanya menjawab tantangan ini, dengan selalu berupaya terus untuk dapat meningkatkan layanan guna memuaskan pasien dan membangun kesetiiaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam penelitian ini dibatasi oleh kepuasan pasien dengan variabel kualitas layanan, kepuasan hidup dan tempat strategis rumah sakit. Semakin banyaknya pilihan bagi konsumen dalam memilih suatu rumah sakit, maka semakin ketat persaingan dalam memenangkannya.

Rencana Kerja Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan tahun pertama dari pelaksanaan Rencana Strategis RS Nene Mallomo Tahun 2019-2023 yang dijabarkan dalam Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahun 2019 dan digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berdasarkan pada perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata, serta pengutamaan dan manfaat dengan perhatian khusus pada penduduk rentan, antara lain ibu, bayi, anak, lanjut usia(lansia), dan keluarga miskin.

Rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi dan mutu layanan rumah sakit. Nilai AvLOS yang ideal antara 6 – 9 hari. AvLOS Rumah Sakit Nene Mallomo tahun 2017 rata-rata lama rawat 4 hari, nilai ini di bawah dari target renstra rata-rata lama 7 hari untuk itu diharapkan kedepan nilai AvLos dapat mencapai nilai ideal. Capaian ini menunjukkan bahwa rata-rata lama rawat pasien di Rumah Sakit Nene Mallomo lebih pendek. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa kasus-kasus atau penyakit-penyakit pasien yang dirawat sangat bervariasi.

Adapun data menurut Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Kesehatan menyatakan banyaknya kasus malapraktik di Indonesia adalah akibat sistem kesehatan yang tidak menunjang. Menurut data Yayasan Pemberdayaan Konsumen Kesehatan Indonesia (YPKKI) dari tahun 1998 sampai tahun 2004 telah menangani 255 kasus malpraktik dan jarang diselesaikan sampai tingkat penyidikan yang dikarenakan polisi juga masih tidak paham tentang masalah kesehatan ini dan mengakibatkan penanganan polisi terhadap kasus malapraktik kurang optimal.

Dalam meningkatkan kualitas layanan pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Sampai sekarang masih terdapat beberapa keluhan dari pasien serta keluarga pasien yang diterima oleh pihak rumah sakit baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun isi keluhan tersebut adalah mengenai keramahan baik Dokter maupun perawat, kurangnya kecepatan dalam memberikan layanan, layanan administrasi yang lamban serta layanan satpam yang kurang bersahabat.

Adapun terdapat pengaruh antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang tetapi tidak mempengaruhi minat pemanfaatan poliklinik tersebut, hal ini disebabkan karena apapun yang dirasakan oleh pasien puas atau tidak puas terhadap layanan yang diberikan kedua poli tersebut tidak mempengaruhi minat pemanfaatan kembali pasien dikarenakan faktor rumah sakit yang terbatas, dokter spesialis yang terbatas, ada janji dengan dokter, dan waktu yang banyak dan biaya yang besar bila ingin berobat keluar dari wilayah kabupaten sidrap.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui usaha memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas layanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap lembaga layanan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas layanan dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan layanan yang langsung bisa dirasakan. Contoh: bangunan fisik Rumah Sakit, kelengkapan fasilitas dan kebersihannya.

2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.

Contoh: adanya kesopanan dan keramahan para petugas layanan Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap dalam berkomunikasi dengan pasien.

3. *Reliable* (keandalan), yaitu pemberian layanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar layanan minimal. Contoh: persyaratan dan prosedur layanan yang tidak berbeli-belit, sederhana dan mudah dimengerti.

4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan layanan. Contoh: ketanggapan para petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugasnya.

5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya. Contoh: tingkat keamanan lingkungan Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap yang tidak diragukan.

Rumah sakit menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas layanan *Tangibles* (Bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
2. Apakah dimensi kualitas layanan *Empathy* (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
3. Apakah dimensi kualitas layanan *Realible* (Keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Realible* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Sebagai tambahan informasi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas dan

sebagai masukan untuk peningkatan mutu layanan di Rumah Sakit Nene Mallomo Sidrap.

2. Bagi Akademik Dapat memberi masukan kepada peneliti berikutnya mengenai dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta pada khususnya.
3. Bagi praktisi, diharapkan dapat menambah wawasan dalam memperluas pengetahuan dalam bidang penelitian dan kajian manajemen sumber daya manusia khususnya untuk bidang layanan jasa kesehatan, dan sehubungan dengan judul hasil penelitian ini.

BOSOWA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ini merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan atau semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari organisasi, lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (company value) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Divisi HR merupakan divisi yang mengelola manajemen SDM ini akan menyediakan pengetahuan (tentang perusahaan), peralatan yang dibutuhkan, pelatihan, layanan administrasi, pembinaan, saran hukum, serta pengawasan dan manajemen talenta. Semua hal tersebut dibutuhkan demi mencapai tujuan perusahaan. Divisi SDM bertanggung jawab terhadap rangkaian pembinaan,

pengawasan hingga evaluasi terhadap calon ataupun karyawan yang telah dipilih. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada standar kinerja yang telah disusun sebelumnya oleh Divisi SDM. Manajemen SDM juga memiliki fungsi memberikan penghargaan atau pemberian balas jasa secara langsung atau tidak langsung, yang berbentuk uang maupun barang kepada karyawan sebagai bentuk imbal jasa dari perusahaan. Pemberian penghargaan yang baik dan adil akan mempengaruhi iklim kerja dalam sebuah perusahaan. Menurut Dessler (2010), manajemen sumberdaya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah kajian mengenai masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsifungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Marwansyah (2014:3- 4) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Selain itu menurut Edy Sutrisno (2016:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan,

pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.” Menurut Hasibuan (2016 : 10) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018, 2) menyatakan bahwa : “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (Prasadja Ricardianto 2018, 15) menyatakan bahwa : “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”. Menurut (Hasibuan, 2019:10) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.” Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan

a. *Tangibles*

Menurut Tjiptono (2014:282) *Tangibles* merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi. Sedangkan Wang & Wang dalam Felix (2017 : 5) menjelaskan bahwa *Tangibles* merupakan peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan professional, dan materi yang berkaitan dengan layanan. *Tangibles* juga dapat dikatakan sebagai tampilan fisik dan tampilan layanan yang langsung bisa dirasakan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, salah satu prinsip layanan publik yang harus dipenuhi adalah adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai. Lingkungan layanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan12 bersih, lingkungan yang indah dan sehat,serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

b. *Empathy*

Menurut Zoll dan Enz (2012) empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Empati merupakan salah satu bentuk emosi kesadaran diri, selain rasa malu, rasa cemburu, rasa bangga dan rasa bersalah. Menurut Darwin, emosi-emosi tersebut berawal dari perkembangan kesadaran diri dan

melibatkan penguasaan peraturan dan standar (LaFreniere, 2000). Sedangkan menurut Goleman (dalam Nugraha dkk, 2017: 31) empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. Sehingga empati dapat dikatakan sebagai suatu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Hal ini bisa dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan para petugas layanan Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap. Masyarakat Sidrap merupakan masyarakat yang masih menjunjung tinggi nilai dan norma. Nilai dan norma yang berlaku di masyarakat ini diantaranya keramahan dan kesopanan seseorang. Pasien akan lebih senang bila bertemu dengan petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan ramah yang diberikan. Sikap perhatian, sabar dan bersahabat inilah yang sanggup menularkan semangat bagi pasien saat ingin sembuh. Komunikasi dan empati yang baik dari petugas rumah sakit akan mampu merespon pasien dengan lebih komprehensif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, rata-rata pasien memberikan kritik kepada petugas Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap khususnya para perawat dan pegawai administrasi seperti penjaga loket. Para perawat dinilai kurang sopan dalam melayani pasien bahkan cenderung acuh tak acuh dan kurang bersahabat, begitu pula petugas loket pendaftaran dan kasir.

c. *Reliable*

Menurut Azwar (2011) *Reliable* berasal dari kata *Reliable* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Sedangkan Neuman (2007) menjelaskan bahwa Reliabilitas berarti keandalan atau konsistensi. Dalam penalarannya *reliable* dapat dikatakan sebagai pemberian layanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai. Sementara hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai alur layanan¹⁴ di poliklinik yang berbelit-belit, persyaratan layanan yang harus dipenuhi cukup rumit dan banyak sehingga tidak efisien, dan banyak petugas yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.

2.1.3 Faktor-faktor Yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu: (1) faktor biaya, pengalaman, kualitas produk, dan image/citra, (2) faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah faktor biaya. Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu

kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.

- b. Kualitas layanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa layanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa layanan tersebut.

Kemudian menurut Yazid (dalam Nursalam; 2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa
3. Perilaku personel
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
5. Cost atau biaya
6. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas layanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

2.1.4 Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Layanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Layanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Layanan prima. Kualitas Layanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Layanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas layanan merupakan suatu keharusan bagi suatu perusahaan untuk memberikan kualitas yang tinggi dan layanan yang prima untuk mencapai tujuan

yaitu pelanggan yang puas dan setia berdasarkan persepsinya atas kecepatan layanan yang diberikan, kemudahan dalam layanan dan ketersediaan produk/jasa , sehingga kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kemudahan layanan dan ketersediaan sarana pendukung produk. Jika anggapan terhadap hal tersebut memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap baik. Sehingga dengan meningkatnya kualitas layanan yang semakin baik maka kepuasan pelanggan bisa dicapai dan pembelian ulang akan semakin sering dilakukan. Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Layanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Layanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Layanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Layanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Layanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Layanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.

5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Layanan komplementer lainnya.

6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Layanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

2.1.5 Kepuasan Layanan Pasien

Tjiptono (2014:353), menyatakan kepuasan berasal dari bahasa latin satis yang berarti cukup baik, memadai dan facio yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler & Keller (2016:150), *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or dissapointment that result from comparing a product’s perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted”*. Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Kesejahteraan (kondisi konsumen) atau disebut juga sebagai kepuasan hidup mengacu pada dimensi efektif positif/negatif kepuasan hidup seseorang. Penelitian ini juga dilakukan pada kaum usia lanjut (Larson) dan dikembangkan oleh Conte & Salamon dan hasil penelitian tersebut menghasilkan delapan faktor dalam skala Kepuasan Hidup Usia Lanjut (LSES) adalah :

1. Kesenangan dalam melakukan aktivitas sehari-hari: kepuasan terhadap segala kegiatan sehari-hari.

2. Keberartian hidup: sikap dalam memandang kehidupan karena adanya perasaan berguna atau memiliki tujuan hidup.
3. Tujuan-tujuan : Goodness of fit antara keinginan dan pencapaian.
4. Mood : tingkat rasa bahagia atau optimisme, yang tidak berkaitan dengan situasi social atau lingkungan tertentu.
5. Konsep diri : tingkat penghargaan terhadap diri sendiri dan penilaian diri secara positif.
6. Kesehatan diri : penilaian diri terhadap kesejahteraan/kondisi fisik secara menyeluruh.
7. Jaminan finansial : rasa puas terhadap situasi keuangan saat ini.
8. Kontak social : tingkat kepuasan dengan jumlah dan kualitas kontak social.

Dalam hal ini peranan setiap individu dalam service encounter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak suka lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Para marketer menggunakan kepuasan sebagai variable yang sangat penting untuk mengukur pemasaran layanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku pembelian berulang-ulang (minat untuk kembali) yang menghasilkan ukuran kepuasan maximal. Karena nilai dan harapan pasien menentukan aspek interpersonal dari kualitas, kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan

dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas supplier dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali. (P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall & Rajshekhar E. Javalagi 1999).

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Azrul Azwar ukuran layanan kesehatan bermutu mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja, yang pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai: hubungan dokter-pasien (*docter patient relationship*), kenyamanan layanan (*amenities*), kebebasan memilih (*choise*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektivitas layanan (*effectiveness*). Keamanan tindakan (*safety*).

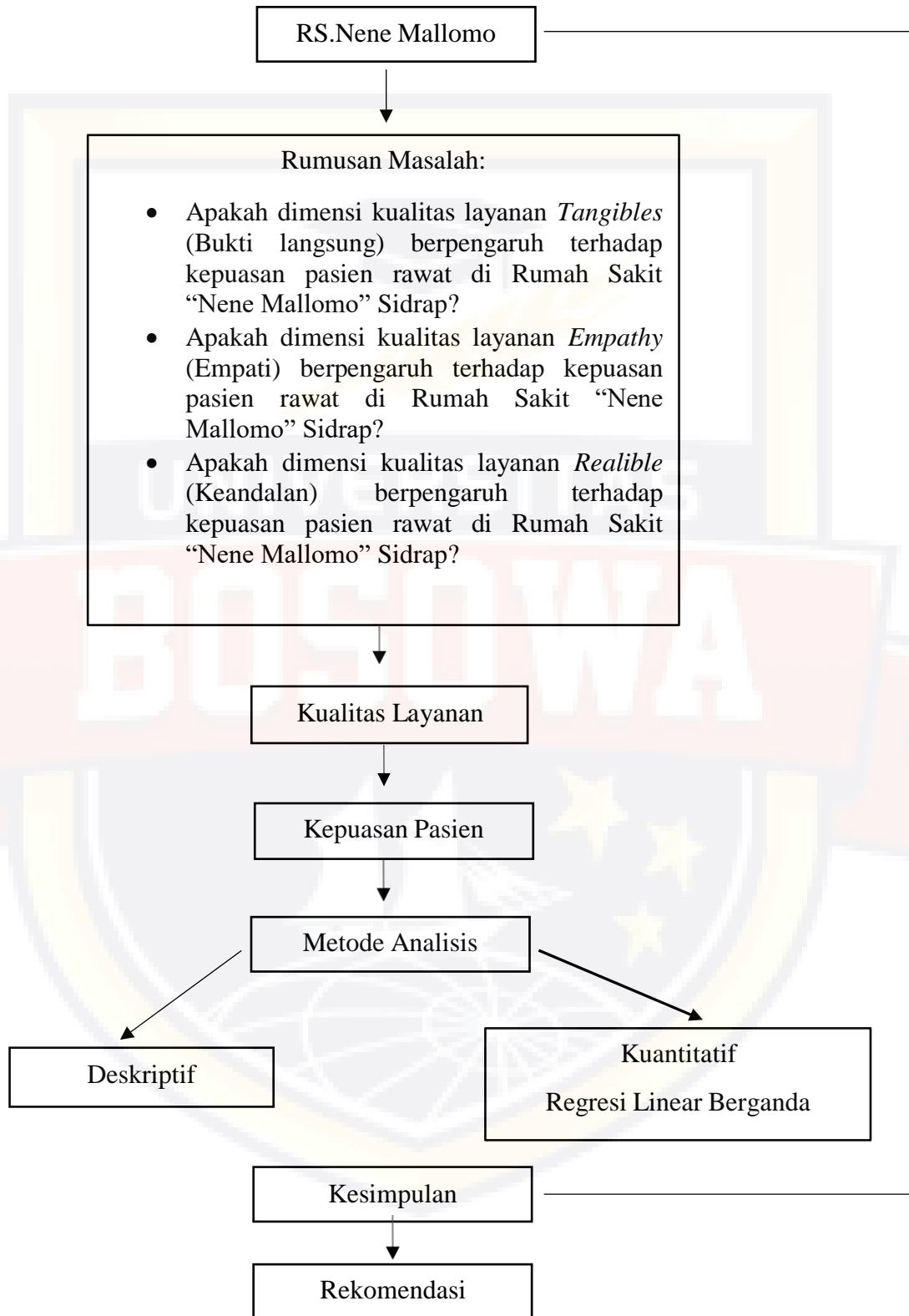
Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang diberi atau layanan yang telah dirasakan. Kualitas Layanan kesehatan sebenarnya menunjukkan kepada penampilan (*performance*) dari Layanan kesehatan. Secara

umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan Layanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya. Penampilan merupakan keluaran (output) dipengaruhi oleh proses (proces) meliputi tindakan medis dan non-medis sesuai dengan standar (standar of conduct), masukan (input) yang meliputi tenaga, dana, sarana serta lingkungan (environment) meliputi kebijakan, organisasi dan manajemen.

2.1.6 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas layanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perumusan hasil system layanan yaitu mutu layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan konsumen masih belum lengkap. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa ada variable lain, yaitu kesejahteraan/kondisi konsumen, yang juga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu, kesejahteraan/kondisi konsumen tersebut juga sangat dipengaruhi oleh mod/suasana hati

2.2 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.3 Hipotesis Penelitian

- 1) Diduga bahwa dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
- 2) Diduga bahwa dimensi *Empathy* (Empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?
- 3) Diduga bahwa dimensi *Realible* (Keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap?

BOSOWA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam Penelitian ini, penulis memilih Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Waktu penelitian ini pada bulan Maret 2022 sampai bulan Mei.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dapat menggambarkan hubungan-hubungan yang dapat dihipotesiskan antar konstruk yang ada, sehingga memungkinkan untuk menjelaskan sebuah kausalitas. termasuk didalamnya kausalitas berjenjang yang mungkin ada. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dan sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 1995,) Pengambilan data primer diperoleh dengan menggunakan sejumlah instrumen yang berupa kuesioner dan diolah untuk kepentingan penelitian ini. Sasaran responden yang dimaksud adalah Pasien Rawat Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap.

b. Data Sekunder

Guna memperkuat keabsahan penelitian ini, peneliti juga menghimpun data sekunder, yaitu merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh melalui literature-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen yang sekiranya diperlukan untuk penelitian ini. Meski data-data sekunder membantu konten penelitian, namun dalam penelitian ini, tidak menjadi input data diolah.

3.2.2 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini yang akan dijadikan penulis sebagai pusat informasi pendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian. adalah :

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara penulis dengan pelayan Ruma Sakit dan masyarakat di Desa.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data diperoleh dari buku-buku atau dokumen tertulis, terdiri dari buku-buku yang membahas mengenai layanan publik, layanan kesehatan masyarakat, maupun jurnal dan semua sumber yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang berkenaan dengan harga dan promosi serta dampaknya terhadap volume penjualan di perusahaan.
- b. Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner, dimana menurut Sugiyono (2013:132) adalah skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data dan diberi skor atau nilai tingkat kesetujuan atas pernyataan setiap penelitian sebagai berikut :

TABEL 3.1
SKOR PERNYATAAN RESPONDEN

| Skor | Alternatif Jawaban |
|------|------------------------|
| 5 | 1) Sangat setuju |
| 4 | 2) Setuju |
| 3 | 3) Ragu-ragu |
| 2 | 4) Tidak setuju |
| 1 | 5) Sangat tidak setuju |

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012 ; 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan atau pernah melakukan rawat di Rumah Sakit Nene Mallomo Sidrap tanpa membedakan jenis kelaminnya. Karena populasi penelitian ini terdiri dari beberapa kelas yang berbeda, sehingga perlu dilakukan sampling dengan cara kuota sampling, yaitu dengan penentuan jumlah subyek yang dapat dipilih ditentukan sesuai jumlah sampel yang dikehendaki, artinya kuota yang ditentukan dari tiap kelas yang ada tetapi berdasarkan sampel yang akan diambil. Untuk memperoleh sampel sesuai dengan informasi yang diharapkan maka peneliti menentukan kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis kelamin pria dan wanita yang melakukan rawat di rumah sakit
Nene Mallomo
2. Pendidikan minimal SLTP dengan alasan sudah dapat membaca dan memahami apa yang dimaksud dalam pertanyaan yang diajukan.
3. Telah mencapai umur ≥ 17 tahun, dengan alasan mereka sudah dapat menentukan keputusan yang akan diambilnya.
4. Telah menjalani perawatan rawat inap minimal 3 x 24 jam, dengan asumsi pasien dalam kurun waktu tersebut telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan Layanan lainnya hingga pasien tersebut melakukan rawat inap. Selain pasien adalah penunggu pasien juga dimungkinkan, karena mereka juga ikut merasakan hampir semua Layanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sebagian responden (pasien) yang tidak mampu berkomunikasi.

3.4.2 Sampel

Dasar pengujian dari desain sample adalah seberapa baik sample tersebut mencerminkan karakteristik populasi. Artinya, sample tersebut harus valid. Validitas sample bergantung pada dua hal,; yaitu Akurasi maknanya sampai sejauh mana sampel tidak dipengaruhi bias dan Ketelitian yang berarti ketelitian estimasi. Ukuran sampel sebagaimana dalam metode-metode statistik lainnya menghasilkan dasar untuk mengestimasi kesalahan sampling. Sampel menurut Sugiyono (2012 ;

116) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut., yaitu :

$$\text{Jumlah sampel} = \text{Jumlah } indicator \times 5 \dots\dots\dots(1)$$

Hair dkk menyarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter. Dalam penelitian ini jumlah dimensi dari seluruh variabel laten adalah 5 indikator, maka jumlah sampel yang diperlukan adalah :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= \text{jumlah } indicator \times 5 \dots\dots\dots (2) \\ &= 10 \times 5 \\ &= 50 \text{ sampel} \end{aligned}$$

3.5 Metode Analisis

Analisis data sebagai tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja peneliti yang memerlukan ketelitian, dan pencurahan daya pikir secara optimal. Metode analisis data ini merupakan cara untuk memuaskan keingintahuan peneliti pada suatu gejala yuridis atau cara untuk menemukan kebenaran dalam memperoleh pengetahuan. Dalam penelitian ini pada umumnya menilai gejala atau fakta yuridis yang diteliti tidak menggunakan angka, tetapi cukup menggunakan standar mutu atau kualitas yang dinyatakan dengan kata-kata. Hasil penghitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisa statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian, dengan melakukan uji data.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Adapun alasan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu metode yang bisa memperdalam atas rumusan masalah. Sehingga penulis bisa terfokus pada suatu sikap individu dalam berperilaku di dalam masyarakat. deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Teknik analisis deskriptif, menurut Sugiyono (2014) merupakan salah satu metode dalam menganalisis data dengan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Dalam teknik ini, akan diketahui nilai variabel independen dan dependennya.

Untuk analisis data dan interpretasinya yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu, suatu penelitian memerlukan analisa data. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Agar sesuai dengan tujuan penelitian yang dimaksud maka metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif yang Menurut Sugiyono(2015:207),teknik analisisdeskriptif kuantitatif merupakan an analisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data

yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sujarweni (2015:160) “Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap tingkat kemiskinan. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini”. Analisis regresi linear ganda pada penelitian ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen (tingkat kemiskinan). Bila variabel independen (motivasi, dan pelatihan) sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1 dan X2).

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nene Mallomo

a = Konstanta.

b1, b2 dan b3 = koefisien

X1 = *Tangibles* (Bukti Langsung)

X2 = *Empathy* (Empati)

X3 = *Realible* (Keandalan)

e = Error term (Kesalahan pengganggu)

3.6 Definisi Operasional

Definisi Variabel Penelitian Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016:60) definisi variabel penelitian adalah: “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis (2016:52).

Sugiyono (2017:39) “Mengemukakan bahwa variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Y). Variabel bebas atau variabel penyebab (Independent variables) adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi, dalam artian variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan (X) sebagai variabel bebas, dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat.

Definisi operasional variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

1. Tangibles (X1)

yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan layanan yang langsung bisa dirasakan.

2. Empathy (X2)

yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.

3. Reliable (X3)

yaitu pemberian layanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang dijanjikan.

4. Kepuasan Pasien (Y)

adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan . apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan di persepsikan baik dan memuaskan .

Dalam penelitian ini teknik pemberian skor yang digunakan adalah skala *likert*. Penggunaan skala *likert* menurut Sugiyono (2013:132) adalah skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kriteria pemberian skor untuk alternatif jawaban setiap item sebagai berikut :

- a) Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
 - b) Untuk jawaban Setuju (S) diberi skor 4
 - c) Untuk jawaban Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
 - d) Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Letak geografis

Kabupaten Sidenreng Rappang atau Sidrap dengan ibukotanya Pangkajene berjarak + 183 km dari Kota Makassar, Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, dengan luas wilayahnya mencapai 1.883,25 km² , yang secara administrative terbagi dalam 11 kecamatan, 38 kelurahan, dan 65 desa. Secara geografis, Kabupaten ini terletak di sebelah Utara Kota Makassar, tepatnya diantara titik koordinat : 3 0 43 – 4 0 09 Lintang Selatan, dan 1190 41 – 1200 10 Bujur Timur.

Topografi Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang terletak pada ketinggian antara 10 m – 1500 m dari permukaan laut. Keadaan Topografi wilayah di daerah ini sangat bervariasi berupa wilayah datar seluas 879,85 km² (46,72%), berbukit seluas 290,17 km² (15,43) dan bergunung seluas 712,81 km² (37,85%). Jumlah penduduk sampai dengan tahun 2011 adalah 346.090 jiwa yang terdiri dari 171.484 jiwa laki-laki dan 174.606 jiwa perempuan. Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki dua jenis musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan terjadi pada bulan April-September dan musim kemarau terjadi pada bulan Oktober-Maret. Suhu Udara mencapai 250 – 270 C, dan Altitude mencapai 100 – 150 m dp

4.1.2 Keadaan Geografis

Rumah Sakit Umum Nene Mallomo terletak di Kecamatan Maritenggae atau terletak di ujung selatan Kabupaten Sidrap, dengan jarak kurang lebih 2 km dari Ibu kota Kabupaten Sidrap kondisi administrasi (sebagian besar) yang digunakan untuk lahan persawahan. Luas wilayah kerja Rumah Sakit Umum Nene Mallomo Luas wilayah Kabupaten Sidrap kurang lebih 2.506,19 km². Batas-batas wilayah Kabupaten Sidrap adalah sebagai berikut: Utara : Kabupaten Pinrang dan Enrekang Selatan : Kabupaten Barru dan Soppeng Timur : Kabupaten Luwu dan Wajo Barat : Kabupaten Pinrang dan Pare-Pare

4.1.3 Visi, misi dan Motto

a. Visi & Misi

Terwujudnya rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif.

a. Motto

“Layananku adalah perbuatan baikku”.

4.2 Deskripsi Responden

Sampel dalam penelitian ini ada sebanyak 50 responden adalah pasien RSUD Nene Malommo yang pernah di rawat inap dirumah sakit tersebut. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

4.2.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden penelitian dapat dijelaskan dalam tabel berikut :

TABEL 4.1

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
JENIS KELAMIN

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-Laki | 18 | 36 |
| Perempuan | 32 | 64 |
| Jumlah | 50 | 100 |

Sumber: Hasil Olah Data, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi pasien di RS Nene Mallomo adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 Responden (64%) dan sisanya adalah responden laki-laki yaitu sebanyak 18 responden atau (36%).

4.2.2 Usia Responden

TABEL 4.2

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
USIA

| Usia (Tahun) | Frekuensi | Persentase |
|--------------|-----------|------------|
| < 17 | 2 | 4 |
| 17-30 | 15 | 26 |
| 31-40 | 10 | 30 |
| 41-50 | 18 | 32 |
| >50 | 5 | 8 |
| Jumlah | 50 | 100 |

sumber: Hasil Olah Data, 2022

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini yang menjadi pasien RS Nene Mallomo adalah responden yang berusia kurang dari 17 tahun sebanyak 2 orang, Usia 17 hingga 30 tahun sebanyak 15 orang, usia kisaran 41-50 tahun sebanyak 18 orang, dan yang berusia lebih dari 50 Tahun sebanyak 5 orang.

4.2.3 Lamanya menggunakan Pelayanan RS

Lamanya menggunakan pelayanan RS dijelaskan dalam tabel berikut :

TABEL 4.3
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
LAMANYA MENGGUNAKAN PELAYANAN RS

| Waktu | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Lebih dari 3 kali | 37 | 74 |
| 3 Kali | 13 | 26 |
| Jumlah | 50 | 100 |

Sumber: Hasil olah data 2022

Berdasarkan tabel diatas yang menggunakan layanan RS Nene Mallomo sebagian besar lebih dari 3 kali sebanyak 37 responden atau (74%) dan sisanya hanya 3 kali, sebanyak 13 responden atau (26%).

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

4.3.1 Penentu Range

Pada penelitian ini, angka jawaban penelitian menggunakan skala Likert untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan dengan skor tertinggi di tiap pernyataannya adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} = \text{Jumlah sampel} \times \text{bobot tertinggi} = 50 \times 5 = 250$$

$$\text{Skor terendah} = \text{Jumlah sampel} \times \text{bobot terendah} = 50 \times 1 = 50$$

Sedangkan untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus :

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m} = \frac{50(5 - 1)}{5} = 40$$

Dimana : n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

Sehingga range skor untuk penelitian ini adalah :

50- 90= Buruk

91- 131= Kurang Baik

132 –172= Cukup Baik

173 – 213 = Baik

214 – 254= Sangat Baik

4.3.2 Deskripsi Pernyataan Setiap Variabel

a.. Penilaian Responden Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)X1

**TABEL 4.4 PENILAIAN RESPONDEN VARIABEL BUKTI FISIK
(*TANGIBLES*)X1**

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | | N | Indeks | Kategori |
|-----------|--|-----------|----|----|----|-----|----|--------|----------|
| | | SS | S | CS | TS | STS | | | |
| 1 | Menurut saya Peralatan yang digunakan di RS Nene Mallomo sudah canggih | 15 | 24 | 9 | 1 | 1 | 50 | 201 | Baik |
| 2 | Menurut saya RS Nene Mallomo memiliki alat-alat medis yang lengkap. | 19 | 20 | 8 | 2 | 1 | 50 | 204 | Baik |
| 3 | Saya merasa Pegawai rumah sakit selalu berpenampilan rapi | 10 | 23 | 14 | 3 | 0 | 50 | 190 | Baik |
| 4 | Ruang rawat inap di RS Nene Mallomo tertata rapi, bersih dan nyaman. | 11 | 23 | 14 | 2 | 0 | 50 | 193 | Baik |
| 5 | RS Nene Mallomo Memiliki Papan Petunjuk Yang Jelas | 19 | 20 | 8 | 2 | 1 | 50 | 204 | Baik |
| Rata-Rata | | | | | | | | 198,4 | Baik |

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Hasil tabel pada jawaban responden variabel X1 (Variabel *Tangibles*) jawaban responden dengan jumlah yang banyak yaitu poin setuju pada item variabel pernyataan no 2 dan 5.

a. Penilaian Responden Variabel Empati (*Empathy*) X2

**TABEL 4.5 PENILAIAN RESPONDEN VARIABEL EMPATI
(*EMPATHY*) X2**

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | | N | Indeks | Kategori |
|-----------|---|-----------|----|----|----|-----|----|--------|-------------|
| | | SS | S | CS | TS | STS | | | |
| 1 | Menurut saya Dokter selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. | 19 | 27 | 2 | 2 | 0 | 50 | 213 | Baik |
| 2 | Perawat meluangkan waktu khusus untuk mengobrol dengan pasien. | 24 | 20 | 5 | 0 | 1 | 50 | 216 | Sangat Baik |
| 3 | Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien | 19 | 20 | 9 | 1 | 1 | 50 | 205 | Baik |
| 4 | Menurut saya Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien selalu tepat waktu. | 15 | 28 | 4 | 2 | 1 | 50 | 204 | Baik |
| 5 | RS Nene Mallomo beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani | 15 | 24 | 9 | 1 | 1 | 50 | 201 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 207,8 | Baik |

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator nomor 2 memberikan skor tertinggi dengan pernyataan “perawat meluangkan waktu khusus untuk mengobrol dengan pasien” dengan jumlah skor 216, hal ini menandakan bahwa interaksi perawat mempengaruhi timbulnya kepuasan pasien rawat inap.

b. Penilaian Responden Variabel Reliabilitas (*Reliability*) X3

**TABEL 4.6 PENILAIAN RESPONDEN VARIABEL RELIABILITAS
(*RELIABILITY*) X3**

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | | N | Indeks | Kategori |
|-----|--|-----------|----|----|----|-----|----|--------|----------|
| | | SS | S | CS | TS | STS | | | |
| 1 | RS Nene Mallomo memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan | 19 | 20 | 8 | 2 | 1 | 50 | 204 | Baik |
| 2 | Pelayanan di RS Nene Mallomo tepat waktu | 10 | 23 | 14 | 3 | 0 | 50 | 190 | Baik |
| 3 | Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS Nene Mallomo dilakukan secara cepat. | 11 | 23 | 14 | 2 | 0 | 50 | 193 | Baik |
| 4 | Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RS Nene Mallomo dijalankan dengan tepat. | 19 | 20 | 8 | 2 | 1 | 50 | 204 | Baik |

| | | | | | | | | | |
|-----------|---|----|----|----|---|---|----|-------|------|
| 5 | RS Nene Mallomo memberikan informasi mengenai pasien secara jelas | 10 | 23 | 14 | 3 | 0 | 50 | 190 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 196,2 | Baik |

Sumber: Hasil olah data 2020

Tabel diatas hasil jawaban responden variabel X3 (*Reliability*) rata-rata jawaban responden adalah setuju dan sangat setuju dengan nilai rata-rata sebesar 196,2 yang berarti penilaian responden terhadap variabel X3 adalah termasuk kategori baik.

c. Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y)

**TABEL 4.7 PENILAIAN RESPONDEN VARIABEL
KEPUASAN PASIEN (Y)**

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | | N | Indeks | Kategori |
|-----|--|-----------|----|----|----|-----|----|--------|-------------|
| | | SS | S | CS | TS | STS | | | |
| 1 | Menurut saya, produk (fasilitas medis) yang ditawarkan RS Nene Mallomo dengan kebutuhan pasien sudah sesuai. | 14 | 17 | 16 | 2 | 1 | 50 | 191 | Baik |
| 2 | Jasa pelayanan kesehatan RS Nene Mallomo sudah dikenal sejak dulu oleh para masyarakat. | 19 | 16 | 12 | 2 | 1 | 50 | 200 | Baik |
| 3 | Pegawai RS Nene Mallomo selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan | 27 | 19 | 2 | 1 | 1 | 50 | 220 | Sangat Baik |

| | | | | | | | | | |
|-----------|--|----|----|----|---|---|----|-------|------|
| | Tarif jasa pelayanan kesehatan RS Nene Mallomo sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien. | 10 | 23 | 14 | 3 | 0 | 50 | 190 | Baik |
| 4 | | | | | | | | | |
| | RS Nene Mallomo menetapkan biaya-biaya lain diluar tarif yang sudah ditetapkan | 11 | 23 | 14 | 2 | 0 | 50 | 193 | Baik |
| 5 | | | | | | | | | |
| Rata-rata | | | | | | | | 198,8 | Baik |

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Tabel diatas pernyataan variabel (Y) yang di jawab oleh responden rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju pada setiap butir pernyataan dari variabel (Y) yang dimana hasil rata-ratanya dalah sebesar 198,8. Ini berarti penilaian responden terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) baik, dengan indikator pernyataan paling tinggi pada nomor 3 yang menyatakan bahwa “pegawai RS Nene Mallomo selalu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan”.

4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika Pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel, jika r hitung > dari r tabel (pada taraf signifikansi 10%) maka Pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

a. Variabel Bukti langsung (*Tangibles*) (X1)

TABEL 4.4.1

UJI VALIDITAS VARIABEL BUKTI LANGSUNG (*TANGIBLES*)X1

| No Item | Pearson Correlation | | N=50 | | Keterangan |
|---------|---------------------|-------|---------|------------------|------------|
| | r hitung | Sig | r tabel | Sig (α) | |
| 1 | 0,788 | 0,000 | 0.278 | 0,05 | Valid |
| 2 | 0,905 | 0,000 | 0.278 | 0,05 | Valid |
| 3 | 0,649 | 0,000 | 0.278 | 0,05 | Valid |
| 4 | 0,730 | 0,000 | 0.278 | 0,05 | Valid |
| 5 | 0,905 | 0,000 | 0.278 | 0,05 | Valid |

Sumber: Hasil olah data 2022

Tabel diatas tabel menyajikan empat item pernyataan dalam variabel *Tangibles* (X1) dimana semua item pernyataan dinyatakan valid.

b. Variabel Empati (Empathy) (X2)

TABEL 4.4.2
UJI VALIDITAS VARIABEL EMPATI (EMPATHY) (X2)

| No Item | Pearson Correlation | | N=50 | | Keterangan |
|---------|---------------------|-------|---------|------------------|------------|
| | r hitung | Sig | r tabel | Sig (α) | |
| 1 | 0,794 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 2 | 0,785 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 3 | 0,816 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 4 | 0,854 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 5 | 0,868 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |

Sumber: Hasil olah data 2022

Tabel diatas tabel menyajikan empat item pernyataan dalam variabel Empathy (X2) dimana semua item pernyataan dinyatakan valid.

c. Variabel Reliabilitas (*Reliable*) (X3)

TABEL 4.4.3
UJI VALIDITAS VARIABEL RELIABILITAS (*RELIABLE*) (X3)

| No Item | Pearson Correlation | | N=50 | | Keterangan |
|---------|---------------------|-------|---------|------------------|------------|
| | r hitung | Sig | r tabel | Sig (α) | |
| 1 | 0,845 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 2 | 0,803 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 3 | 0,720 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 4 | 0,845 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 5 | 0,803 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |

Sumber: Hasil olah data 2022

Tabel diatas tabel menyajikan empat item pernyataan dalam variabel *Reliable* (X3) dimana semua item pernyataan dinyatakan valid.

d. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

TABEL 4.4.4
UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PASIEN (Y)

| No Item | Pearson Correlation | | N=50 | | Keterangan |
|---------|---------------------|-------|---------|------------------|------------|
| | r hitung | Sig | r tabel | Sig (α) | |
| 1 | 0,860 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 2 | 0,724 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 3 | 0,863 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 4 | 0,732 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |
| 5 | 0,742 | 0,000 | 0. 278 | 0,05 | Valid |

Sumber: Hasil olah data 2022

Tabel diatas tabel menyajikan empat item pernyataan dalam variabel Kepuasan Pasien (Y) dimana semua item pernyataan dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:59). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.600 (Ghozali,2005:60).

TABEL 4.8
UJI RELIABILITAS

| Variabel | <i>chronbach's alpha</i> | Keterangan |
|--|--------------------------|------------|
| Bukti langsung (Tangibles) (X1) | 0,859 | Reliabel |
| Variabel Empati (Empathy) (X2) | 0,880 | Reliabel |
| Reliabilitas (Reliable) (X3) | 0,863 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien (Y) | 0,841 | Reliabel |

Sumber : *Hasil Olah Data ,2022*

Berdasarkan Tabel Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y, yang mana variabel *Tangibles* X1 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar $0,859 > 0,600$ yang artinya reliabel, variabel *Empathy* X2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar $0,880 > 0,600$ yang artinya reliabel, variabel *Reliable* X3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar $0,863 > 0,600$ yang berarti reliabel, dan variabel Kepuasan Pasien Y menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar $0,841 > 0,600$ yang berarti reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas.

4.5.1 Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Hasil dari perhitungan uji multikolinearitas dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas

| | | Coefficients ^a | | | | Collinearity Statistics | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 3,349 | 1,611 | | 2,078 | ,043 | | |
| | Tangibles | ,484 | ,174 | ,421 | 2,790 | ,000 | ,184 | 5,428 |
| | Empathy | ,383 | ,101 | ,379 | 3,805 | ,000 | ,423 | 2,361 |
| | Reliable | ,938 | ,153 | ,949 | 6,129 | ,000 | ,175 | 5,705 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data ,2022

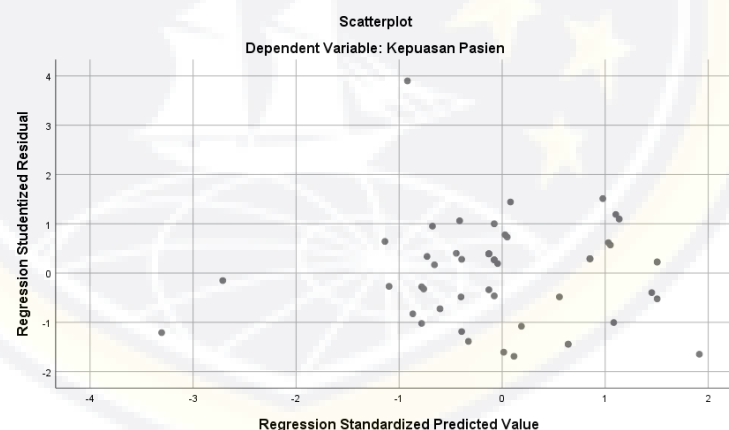
Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh linear antar variabel independent dalam model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Penelitian melakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance inflation factor* (VIP) pada model regresi. Pada umumnya jika nilai torelansi lebih besar dari 0,100 dan jika (VIP) kurang dari 10.000 maka variabel tersebut tidak mempunyai masalah

multikolinearitas. Dari hasil perhitungan nilai nilai tolerance juga menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel bebas yang nilainya $> 0,10$ atau 10 % yang berarti tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Olah Data ,2022

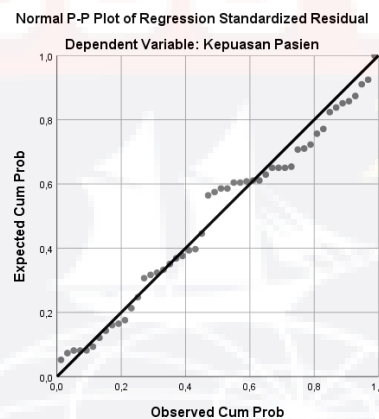
Berdasarkan scatter plot diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak membentuk suatu pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian

menyempit) kemudian menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dalam model regresi tidak terjadi heterodaskisitas.

4.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2005). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Gambar 4.2 Uji Normalitas



Sumber : Hasil Olah Data ,2022

Pada normalitas data dengan normal p-p plots, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal atau mendekati normal. Dikatakan normal karena gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara *Tangibles* (X1), *Empathy* (X2), *Reliable* (X3), Kepuasan Pasien (Y).

Hasil output dari regresi linier berganda dapat dilihat pada table sebagai berikut :

Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,349 | 1,611 | | 2,078 | ,043 |
| | Tangibles | ,484 | ,174 | ,421 | 2,790 | ,000 |
| | Empathy | ,383 | ,101 | ,379 | 3,805 | ,000 |
| | Reliable | ,938 | ,153 | ,949 | 6,129 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data ,2022

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3$$

$$Y = 3,349 + 0,484X_1 + 0,383 X_2 + 0,938X_3$$

- a. Konstanta sebesar 3,349 jika tidak ada *Tangibles*, *empathy*, dan *Reliable* maka variabel kepuasan pasien nilainya tetap sebesar 3,349.
- b. b_1 = koefisien regresi X1 sebesar 0,484 menyatakan setiap penambahan nilai *tangibles* 1% maka akan semakin meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,484 dengan anggapan X2, dan X3 nilainya tetap.

- c. b_2 = koefisien regresi X_2 sebesar 0,383 menyatakan setiap penambahan nilai *Empathy* 1% maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,383 dengan anggapan X_1 dan X_3 nilainya tetap.
- d. b_3 = koefisien regresi X_3 sebesar 0,938 menyatakan setiap penambahan nilai *reliable* 1% maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,938 dengan anggapan X_1 dan X_2 nilainya tetap.

4.7 Analisis Korealsi

Analisis korelasi adalah metode evaluasi statistik yang dipergunakan untuk mempelajari kekuatan hubungan antara dua variabel kontinu yang diukur secara numerik. Menurut (Sugiyono 2012, 228) Analisis korelasi merupakan teknik untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel satu dengan lainnya dan juga untuk dapat mengetahui bentuk hubungan antar variabel.

4.7.1 Analisi Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Tabel 4.11 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,898 ^a | ,807 | ,794 | 1,57640 |

a. Predictors: (Constant), Reliable, Empathy, Tangibles

Sumber : *Hasil Olah Data ,2022*

Dilihat dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa nilai *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,898 yang berarti 89,8% variabel terikat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari *Tangibles*, *Empathy*, *Reliable* dan sisanya sebesar 10,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.8 Pengujian Hipotesis

4.8.1 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel *Tangibles* (X1), *Empathy* (X2), *Reliable* (X3), benar-benar berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005).

**Tabel 4.12 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|----------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Coefficients Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 3,349 | 1,611 | | 2,078 | ,043 |
| | Tangibles | ,484 | ,174 | ,421 | 2,790 | ,000 |
| | Empathy | ,383 | ,101 | ,379 | 3,805 | ,000 |
| | Reliable | ,938 | ,153 | ,949 | 6,129 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data ,2022

X1 *Tangibles* = nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel *Tangibles* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

X2 *Empathy* = nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya variabel *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

X3 *Reliable* = nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel *Reliable* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.9 PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangibles*, *Empathy*, dan *Reliable* secara parsial terhadap kepuasan pasien pada pasien RS Nene Mallomo SIDRAP, dimana responden dalam penelitian ini adalah pasien RS Nene Mallomo SIDRAP dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden, dengan karakteristik yang dibagi menjadi 3 yakni, karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lamanya menggunakan layanan kesehatan RS Nene Mallomo

4.9.1 Pengaruh Bukti langsung (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4,866 > 1,677$), berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya *Tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat

inap di RS Nene Mallomo Kabupaten sidenreng Rappang. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Adanya pengaruh dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap” terbukti kebenarannya. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek fisik (*Tangibles*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Tangibles* merupakan faktor yang menjadi perhatian dalam peningkatan kepuasan pasien.

4.9.2 Pengaruh Empaty (Empathy) Terhadap kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,145 > 1,677$), berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya Empathy dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Nene Mallomo Kabupaten sidenreng Rappang. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Adanya pengaruh dimensi *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap” terbukti kebenarannya. Seperti terlihat dari hasil penelitian ini, penilaian aspek empati terhadap pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, perlu mendapat dukungan kesadaran dari para staf, termasuk spesialis seperti dokter dan perawat, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien,

khususnya pasien rawat inap di RS Nene Mallomo. Karena empati staf selalu mendorong peningkatan kepuasan pelayanan pasien.

4.9.3 Pengaruh *Reliable* Terhadap kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,999 > 1,677$), berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya *Reliable* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Adanya pengaruh dimensi *Realible* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat di Rumah Sakit “Nene Mallomo” Sidrap terbukti kebenarannya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan yang cepat dalam pelayanan, misalnya memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien adalah mendesak. Harus segera dipenuhi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian adalah bahwa:

- a. *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Nene Mallomo di sidrap, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan.
- b. *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Nene Mallomo di sidrap, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan.
- c. *Reliable* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Nene Mallomo di sidrap, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang ada, maka diajukan beberapa masukan atau saran.

- a. Disarankan kepada RS Nene Mallomo agar lebih memperhatikan fasilitas Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien karena pengaruh variabel *Tangibles* dapat meningkatkan kepuasan pelayanan pasien.
- b. kepada setiap karyawan RS Nene Mallomo Sidrap, baik prawat, dokter, dan staf tetap menjaga *Empathy* yang diberikan ke pasien sehingga

c. pengaruh variabel Empathy dapat meningkatkan kepuasan pelayanan pasien.

d. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak RS Nene Mallomo sidrap sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *Reliable*, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pasien terbesar karena mempunyai pengaruh yang signifikan dibanding dengan dimensi yang lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.

UNIVERSITAS

BOSOWA



DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran.

Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Augusty Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen, (Semarang: Badan Penerbit

Universitas Diponegoro, 2006), 129.

Buchari Alma. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.

Bandung Alfabeta.

By P.S. Raju, Subhash C. Lonial, and Yash P. Gupta, 1995, "Market Orientation

And Performance In The Hospital Industry", Management opinions vary on the connections between the two even within the same institution,

Journal of Health Care Marketing , Vol.15, No.4.

By P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi,

1996,"Happy Employees Lead To Loyal Patients", Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty, **Journal of Health Care Marketing**, hal 16-23.

Balthasar Elu, 2004,"Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan", **Usahawan**

No.06, Th XXXIII, hal 37-45

Caroline M. Fisher, Claire J. Anderson, 1990,"Hospital Advertising" Does It

Influence Consumers, **Journal of Health Care Marketing**, Vol. 10, No.4

Daphne G. Harber, Nealm. Ashkanasy, Victor J. Callan, 1997, "Implementing Quality service In A Public Hoospital Setting", A Path-Analytic Study of the Organizational Antecedents of Employee Perceptions and Outcomes, **Public Productivity & Management Rewiew**, Vol.21 No.1.

Donald R. Cooper, C. William Emory, 1999, "**Metode Penelitian Bisnis**", Penerbit Erlangga

Dwiyanti, E. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap layanan Internet Banking Mandiri. *Tesis*. Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fuad Mas'ud, 2004 "**Survai Diagnosis Organisasional**" Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Haier, Jr. Joseph F. Rocph E. Anderson, R.,E., Tatham,RL., dan Beack W.C., 1995, **Multi Variate Data Analysis**, Fourth Edition, New Jersey, Prentice Hall.

Kotler, Philip, 2011. *Dasar-dasar Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid II (Terjemahan). Jakarta: Prehallindo.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 14, New Jersey:Prentice-Hall Published

Kotler, Philip dan Killer, K. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Terjemahan.*

Jakarta: PT. Indeks.

Munjiati Munawaroh, 2000, “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta”, **Jurnal Siasat Bisnis**, No.5, hal, 177-190

Santoso, S. 2015. *SPSS 2020 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sulastono, 2000, “**Manajemen Kesehatan**”, *Penerbit PT. Gramedia Pustaka*

Utama

Wasis Budiarto, 2003, “ Pengaruh Faktor-faktor Kinerja Non Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Pusat di Indonesia”, **Usahawan** No.11 Th.XXXII, hal.22-28

Sofjan Assari, 2004, “Tantangan Pimpinan Rumah Sakit Menghadapi Paradigma Baru”, **Usahawan**, No.09 Th XXXIII, Hal.50-55.

Sofjan Assari, 2004, “Tantangan Pimpinan Rumah Sakit Menghadapi Paradigma Baru”, **Usahawan**, No.09 Th XXXIII, Hal.50-55.

Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilbourne, Gerald Koher, and Phyllis Jones, 2001, "The Dimensions of Service Quality For Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale, **Health Care Management Review**; Spring 2001;26,2

Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilbourne, Gerald Kohers, and Phyllis Jones,2001,"The Dimensoins of Service Quality For Hospital",Development and Use of the KQCAH Scale,**Health Care Management Review**,26(2).

Yasid, 1999,"**Pemasaran Jasa**", Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

BOSOWA



KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS DIMENSI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT (Studi Kasus Pada Rumah
Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap)

Kepada Yth.

Pasien RS Nene Mallomo
di kab.SIDRAP

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Dahniar A

Pekerjaan : Mahasiswa S1-Manajemen

Sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “Analisis Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidrap)”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/ Ibu/Saudara/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan kesehatan RS Nene Mallomo.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dahniar A

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)

a. < 17 tahun d. 41 tahun - 50 tahun
b. 17 tahun - 30 tahun e. > 50 tahun
c. 31 tahun - 40 tahun

3. Sudah berapa kali menggunakan pelayanan kesehatan di RS Nene Mallomo:
(Pilih salah satu dibawah ini)

a. 3 kali
b. Lebih dari 3 kali

Petunjuk Pengisian

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | |
|-----|----------------------------|-----------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | CS | TS | STS |
| | | | | | | |

| Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Menurut saya Peralatan yang digunakan di RS Nene Mallomo sudah canggih | | | | | |
| 2 | Menurut saya RS Nene Mallomo memiliki alat-alat medis yang lengkap. | | | | | |
| 3 | Saya merasa Pegawai rumah sakit selalu berpenampilan rapi | | | | | |
| 4 | Ruang rawat inap di RS Nene Mallomo tertata rapi, bersih dan nyaman. | | | | | |
| 5 | RS Nene Mallomo Memiliki Papan Petunjuk Yang Jelas | | | | | |
| Empati (<i>Empathy</i>) | | | | | | |
| 1 | Menurut saya Dokter selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. | | | | | |
| 2 | Perawat meluangkan waktu khusus untuk mengobrol dengan pasien. | | | | | |
| 3 | Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien | | | | | |
| 4 | Menurut saya Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien selalu tepat waktu. | | | | | |
| 5 | RS Nene Mallomo beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani | | | | | |
| Reliabilitas (<i>Reliable</i>) | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | RS Nene Mallomo memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan | | | | | |
| 2 | Pelayanan di RS Nene Mallomo tepat waktu | | | | | |
| 3 | Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS Nene Mallomo dilakukan secara cepat. | | | | | |
| 4 | Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RS Nene Mallomo dijalankan dengan tepat. | | | | | |
| 5 | RS Nene Mallomo memberikan informasi mengenai pasien secara jelas | | | | | |

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

| NO. | PERTANYAAN / PERNYATAAN | PENILAIAN | | | | |
|-----|--|-----------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | CS | TS | STS |
| 1 | Menurut saya, produk (fasilitas medis) yang ditawarkan RS Nene Mallomo dengan kebutuhan pasien sudah sesuai. | | | | | |
| 2 | Jasa pelayanan kesehatan RS Nene Mallomo sudah dikenal sejak dulu oleh para masyarakat. | | | | | |
| 3 | Pegawai RS Nene Mallomo selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan | | | | | |
| 4 | Tarif jasa pelayanan kesehatan RS Nene Mallomo sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien. | | | | | |
| 5 | RS Nene Mallomo menetapkan biaya-biaya lain diluar tarif yang sudah ditetapkan. | | | | | |

HASIL UJI JAWABAN RESPONDEN PADA VARIABEL INDEPENDEN

| NO | X1 (Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)) | | | | | TOTAL |
|----|--|---|---|---|---|-------|
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 8 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 20 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 11 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 21 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 23 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 28 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 8 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 30 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 21 |
| 31 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |

| NO | X2 (Empathy) | | | | | TOTAL |
|----|--------------|---|---|---|---|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 7 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 29 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 16 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| 32 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 33 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 37 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 40 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |

| NO | X3 Reliabilitas (<i>Reliable</i>) | | | | | TOTAL |
|----|-------------------------------------|---|---|---|---|-------|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 8 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 17 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 11 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 18 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 28 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 10 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 30 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 20 |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

HASIL UJI JAWABAN RESPONDEN PADA VARIABEL DEPENDEN

| NO | Y (Kepuasan Pasien) | | | | | TOTAL |
|----|-----------------------|---|---|---|---|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 8 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 18 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 17 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 8 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 30 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 18 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 18 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 37 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 39 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 40 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 20 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 43 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 20 |
| 44 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |

HASIL OLAH DATA SPSS

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,645** | ,344* | ,498** | ,645** | ,788** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,014 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,645** | 1 | ,410** | ,496** | 1,000** | ,905** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,344* | ,410** | 1 | ,473** | ,410** | ,649** |
| | Sig. (2-tailed) | ,014 | ,003 | | ,001 | ,003 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,498** | ,496** | ,473** | 1 | ,496** | ,730** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X1.5 | Pearson Correlation | ,645** | 1,000** | ,410** | ,496** | 1 | ,905** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,788** | ,905** | ,649** | ,730** | ,905** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | TOTAL |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | ,615** | ,487** | ,627** | ,609** | ,794** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,615** | 1 | ,477** | ,547** | ,622** | ,785** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,487** | ,477** | 1 | ,673** | ,669** | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,627** | ,547** | ,673** | 1 | ,659** | ,854** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X2.5 | Pearson Correlation | ,609** | ,622** | ,669** | ,659** | 1 | ,868** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,794** | ,785** | ,816** | ,854** | ,868** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

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

Correlations

| | | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | TOTAL |
|-------|---------------------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1 | ,410** | ,496** | 1,000** | ,410** | ,845** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,003 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X3.2 | Pearson Correlation | ,410** | 1 | ,473** | ,410** | 1,000** | ,803** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | | ,001 | ,003 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X3.3 | Pearson Correlation | ,496** | ,473** | 1 | ,496** | ,473** | ,720** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X3.4 | Pearson Correlation | 1,000** | ,410** | ,496** | 1 | ,410** | ,845** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,003 | ,000 | | ,003 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| X3.5 | Pearson Correlation | ,410** | 1,000** | ,473** | ,410** | 1 | ,803** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,000 | ,001 | ,003 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,845** | ,803** | ,720** | ,845** | ,803** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

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

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,493** | ,754** | ,463** | ,649** | ,860** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,493** | 1 | ,545** | ,470** | ,255 | ,724** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,001 | ,074 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,754** | ,545** | 1 | ,500** | ,600** | ,863** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y4 | Pearson Correlation | ,463** | ,470** | ,500** | 1 | ,473** | ,732** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,001 | ,000 | | ,001 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Y5 | Pearson Correlation | ,649** | ,255 | ,600** | ,473** | 1 | ,742** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,074 | ,000 | ,001 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,860** | ,724** | ,863** | ,732** | ,742** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

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

Reliable Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,859 | 5 |

Reliable Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,880 | 5 |

Reliable Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,863 | 5 |

Reliable Statistics

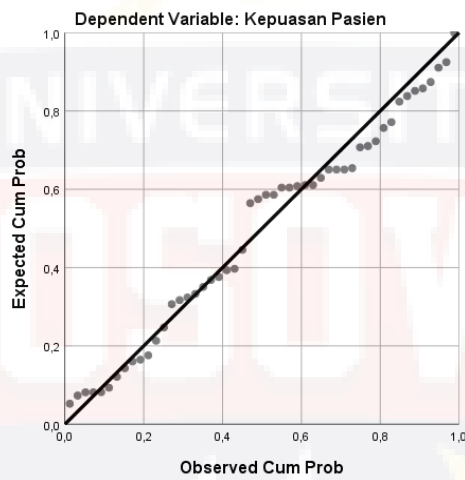
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,841 | 5 |

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 3,349 | 1,611 | | 2,078 | ,043 | | |
| | Tangibles | ,484 | ,174 | ,421 | 2,790 | ,000 | ,184 | 5,428 |
| | Empathy | ,383 | ,101 | ,379 | 3,805 | ,000 | ,423 | 2,361 |
| | Reliable | ,938 | ,153 | ,949 | 6,129 | ,000 | ,175 | 5,705 |

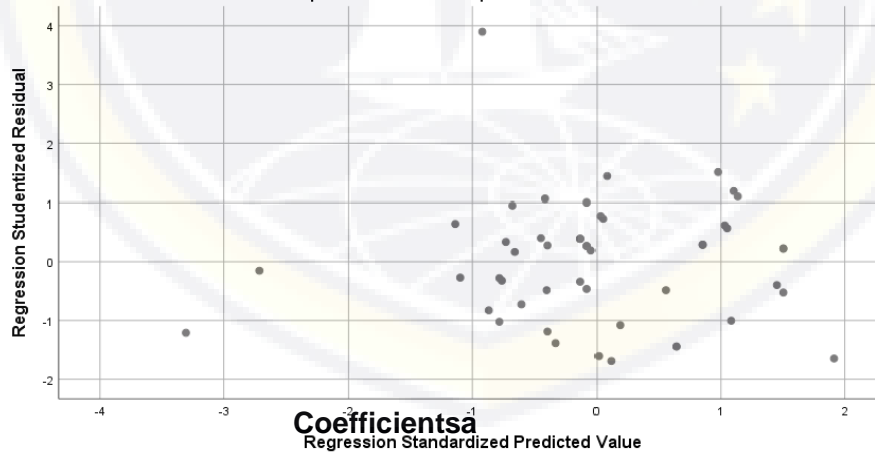
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Coefficients^a

Regression Standardized Predicted Value

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients | | |
| | | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 3,349 | 1,611 | | 2,078 | ,043 |
| | Tangibles | ,484 | ,174 | ,421 | 2,790 | ,000 |
| | Empathy | ,383 | ,101 | ,379 | 3,805 | ,000 |
| | Reliable | ,938 | ,153 | ,949 | 6,129 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,898 ^a | ,807 | ,794 | 1,57640 |

a. Predictors: (Constant), Reliable, Empathy, Tangibles

BOSOWA

