

## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif. Analisis data adalah proses penguraian data untuk memperoleh gambaran rinci tentang latar belakang serta kecendrungan-kecenderungan dari berbagai aspek, sehingga diperoleh gambaran luas tentang data tersebut. Penelitian ini mengukur pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 55 orang responden, teknik penarikan sampel yang dilakukan di dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RS Bunda Margonda, Depok yang sedang menjalani rawat inap.

Sebelumnya peneliti telah menyebarkan 30 kuesioner kepada para pasien RS Bunda Margonda, Depok yang sedang menjalani rawat inap. Dari kuesioner tersebut dapat dilihat validitas dan reliabilitas dari kuesioner penelitian.

Untuk menghitung, valid atau reliabelnya suatu indikator harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh aturan yang berlaku, validitas dengan melakukan proses data *reduction* dengan nilai *KMO Measure of Sampling Adequacy*, *Bartlett's Test of Sphericity* di bawah 0,005 (Maholtra, 2005), serta nilai *Total Variance Explained* diatas 60%, *Anti Image Matrices* di atas ,500 dan Nilai *Component Matrix* diatas ,700. Sedangkan untuk menghitung nilai batas realibilitas yang dapat diterima adalah 0,700 dengan menggunakan *cronbach alpha* (Anastasia dan Tjiptono, 2006). Dari hasil pretest yang sudah dilakukan didapatkan hasil – hasil yang sesuai dengan yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

#### 4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2008, dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 55 orang responden. Berikut ini adalah berbagai gambaran karakteristik dari responden yang diperoleh:

##### 4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Komposisi jenis kelamin responden dapat dilihat sebagai berikut :



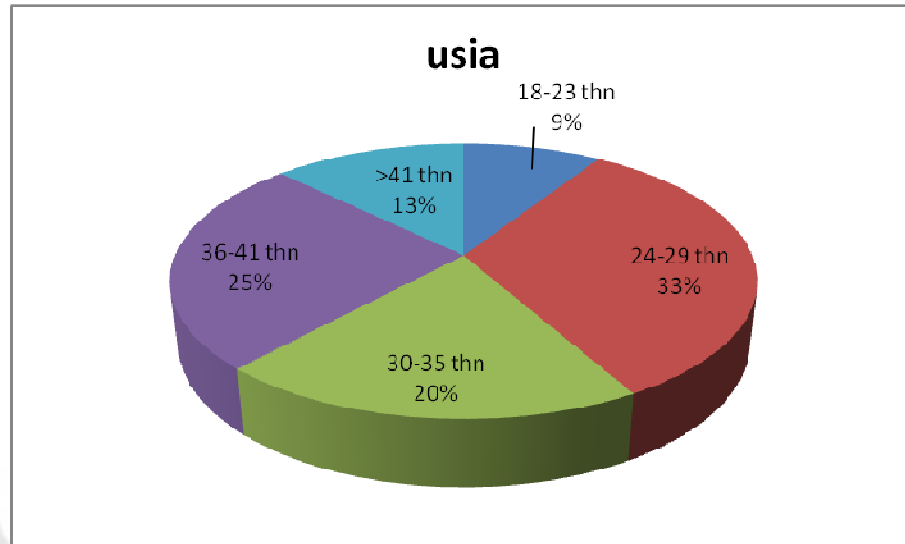
**Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden**

Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Berdasarkan gambar IV.1 diatas, dari 55 orang responden, responden perempuan berjumlah 28 orang atau 52% dari total jumlah seluruh responden, responden laki - laki berjumlah 27 orang atau 48% dari total jumlah seluruh responden. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan jumlah responden laki – laki, ini dikarenakan sebagian besar pasien adalah ibu muda yang baru saja melakukan persalinan.

#### 4.1.2 Usia Responden

Komposisi usia responden dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar IV.2 Usia Responden**

Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Berdasarkan gambar IV.2 di atas, dari total responden sejumlah 55 orang, distribusi frekuensi responden berdasarkan usia didominasi oleh kelompok usia 24 - 29 tahun sebanyak 18 orang atau 33% dari total seluruh responden, kelompok usia 36 – 41 tahun sebanyak 14 orang atau 25% dari total responden, kelompok usia 30 – 35 tahun sebanyak 11 orang atau 20% dari total responden, kelompok usia >41 tahun sebanyak 7 orang atau 13% dari total responden dan kelompok usia 18-23 tahun sebanyak 5 orang atau 9% dari total responden.

Gambar diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh usia 24 – 29 tahun yang sebagian besar di dominasi oleh ibu muda yang melakukan persalinan. Hal in dikarenakan masih melekatnya citra RS Bunda sebagai RSIA ( bukan RSU). Namun ada juga yang merupakan pasien dengan alasan keluhan kesehatan yang lain.

#### 4.1.3 Pekerjaan Responden

Komposisi pekerjaan responden dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar IV.3 Pekerjaan Responden**

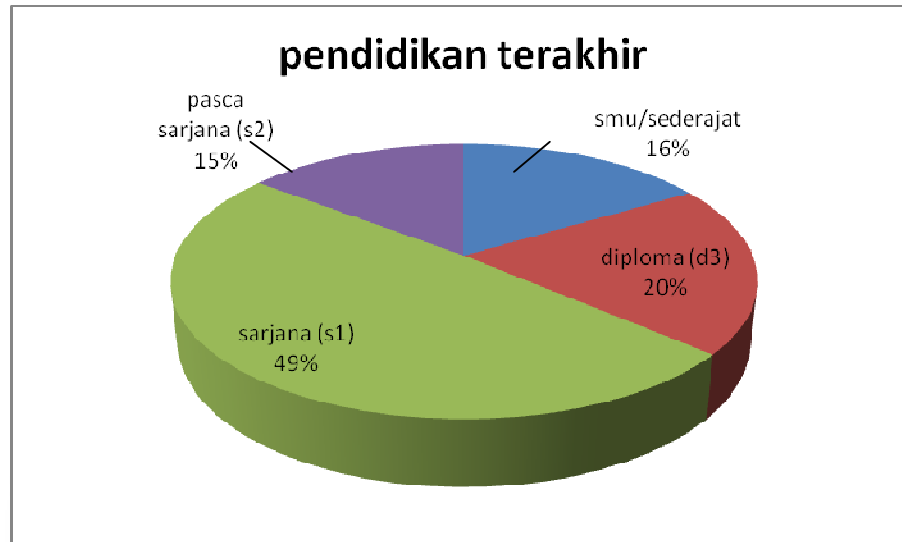
Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Gambar IV.3 diatas menunjukkan bahwa dari total 55 responden, 27 responden atau 49% dari total seluruh responden adalah bekerja sebagai pegawai swasta, 9 responden atau 16% dari total seluruh responden adalah bekerja sebagai Pegawai Negeri, 9 responden atau 16% dari total seluruh responden adalah Lain – lain (Ibu rumah tangga, dll), 7 responden atau 13% dari total seluruh responden adalah bekerja sebagai wiraswasta, dan 3 responden atau 10% dari total seluruh responden adalah bekerja sebagai, profesional (Dokter/Guru/Konsultan, dll).

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai swasta lebih besar dibandingkan data yang lain, ini dikarenakan umumnya asuransi yang diberikan oleh tempat responden bekerja merujuknya RS Bunda, sebagai jasa layanan kesehatannya.

#### 4.1.4 Pendidikan Terakhir Responden

Komposisi pendidikan terakhir yang ditamatkan responden dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar IV.4 Pendidikan Terakhir Responden**

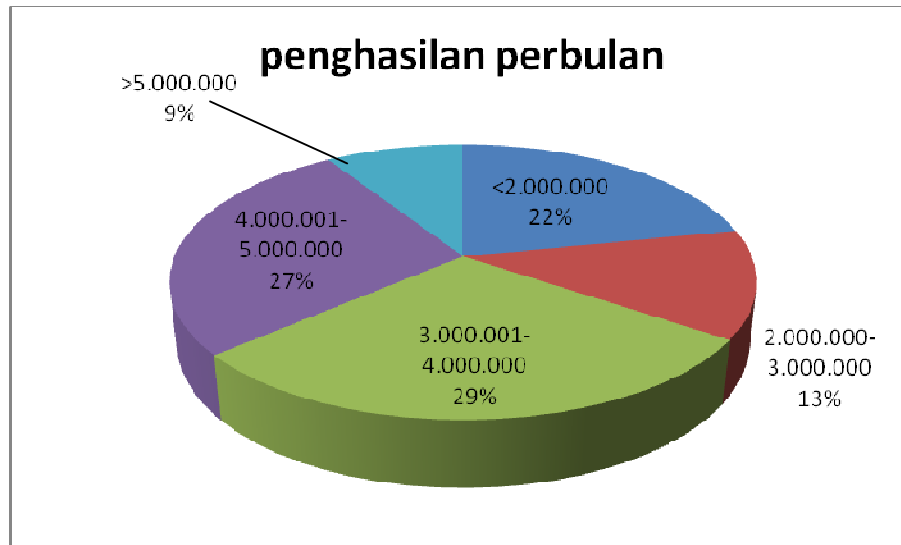
Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Hal ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat tingkat intelektual responden. Berdasarkan gambar IV.4 diatas, dari total 55 responden, 27 responden atau 49% dari total seluruh responden adalah lulusan S1, 11 responden atau 20% dari total seluruh responden adalah lulusan Diploma, 9 responden atau 16% dari total seluruh responden adalah lulusan diatas SMU/ sederajat, dan 8 responden atau 15% dari total seluruh responden adalah lulusan Pasca Sarjana.

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa responden dengan gelar sarjana lebih besar dibandingkan dengan yang lain, hal ini bisa disebabkan bahwa responden dengan gelar pendidikan yang cukup baik mempunyai pertimbangan khusus untuk memilih layanan kesehatan seperti rasa aman, nyaman dsb.

#### 4.1.5 Penghasilan Responden Perbulan

Komposisi penghasilan responden perbulan dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar IV.5 Penghasilan Responden**

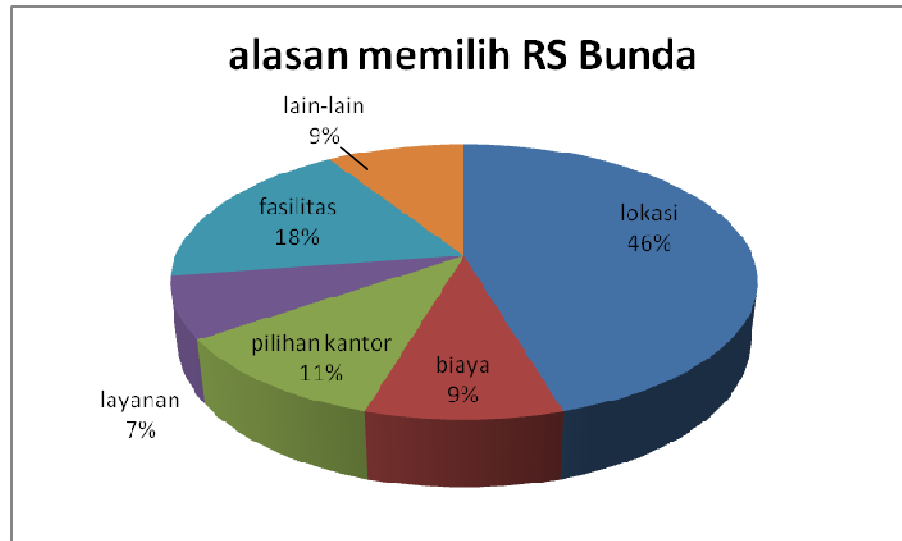
Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Berdasarkan gambar IV.5 diatas, dari total seluruh responden, 16 responden atau 29 % dari total seluruh responden memiliki penghasilan perbulan sebesar < Rp. 3.000.001 – 4.000.000, 15 responden atau 27% dari total seluruh responden mengaku memiliki penghasilan perbulan sebesar kisaran Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000, sedangkan, 12 responden atau 22% dari total seluruh responden memiliki penghasilan perbulan lebih kecil dari Rp 2.000.000, 7 responden atau 13% dari total seluruh responden memiliki penghasilan perbulan berkisar antara Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000, dan 5 responden atau 9% dari total seluruh responden memiliki penghasilan perbulan sebesar > Rp. 5.000.000.

Dari gambar diatas bisa dilihat bahwa responden yang memiliki penghasilan perbulan sebesar 3.000.001 – 4.000.000 lebih banyak dibandingkan penghasilan lainnya, ini bisa dilihat dari data sebelumnya bahwa pendidikan responden yang paling besar adalah sarjana (S1) yang rata – rata memiliki penghasilan antara 3.000.001 – 4.000.000.

#### 4.1.6 Alasan Memilih Rumah Sakit Bunda Margonda

Komposisi alasan memilih RS Bunda dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar IV.6 Alasan Memilih Rumah Sakit Bunda Margonda**

Sumber : Hasil olahan data SPSS 15.0 2009

Gambar IV.6 diatas menunjukkan bahwa dari total seluruh responden, 25 responden atau 46% dari total seluruh responden mengaku memilih RS Bunda Margonda dikarenakan lokasi, sedangkan 10 responden atau 18 % dari total seluruh responden memilih RS Bunda Margonda dikarenakan fasilitas, dan 6 responden atau 11% dari total seluruh responden mengaku memilih RS Bunda Margonda dikarenakan pilihan kantor, sedangkan 5 atau 9% mengaku memilih RS Bunda dikarenakan biaya dan lain - lain, dan yang terakhir 4 responden atau 7% dari total seluruh responden memilih RS Bunda Margonda dikarenakan biaya.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang memilih lokasi lebih besar dibandingkan yang lainnya, ini bisa disebabkan karena lokasi yang dimiliki RS Bunda ada di jalan utama Margonda yang dapat dengan mudah dicapai.

## 4.2 Analisis Deskriptif Variabel *Service Quality*

Variabel ini terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi *Tangibels*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsivess*, *Assurance*. Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan pasien RS Bunda Margonda.

### 4.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi *Tangibels*

Dimensi *tangibels* memiliki enam indikator. Nilai *mean*, modus dari masing-masing indikator ini terdapat pada table di bawah ini.

**Tabel IV.1 Nilai *Mean*, Modus Dimensi *Tangibels***

No	Indikator	Mean	Mode
1	Memiliki tempat tidur yang nyaman	3.58	4
2	Memiliki ruang inap yang bersih	3.44	3
3	Memiliki perawat yang berpenampilan rapi	3.55	4
4	Memiliki tabung oksigen	3.65	4
5	Memiliki kelengkapan peralatan medis	3.73	4
6	Memiliki peralatan medis yang canggih	3.56	4

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari table di atas dapat disimpulkan bahwa, secara rata-rata tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan dari indikator dimensi *tangibels* antara 3,44 hingga 3.73. Dimana responden cenderung merasa memiliki tempat tidur yang nyaman, ruang inap yang bersih, perawat yang berpenampilan rapi, ketersediaan tabung oksigen, kelengkapan peralatan medis dan peralatan medis yang canggih dapat diterima oleh responden. Berikut urutan indikator yang memiliki *mean* paling tinggi hingga rendah.

Indikator yang memiliki nilai *mean* yang paling tinggi adalah "kelengkapan peralatan medis" yaitu sebesar 3,73. Hal ini sesuai dengan visi yang



dipegang oleh RS Bunda untuk menjadi rumah sakit yang selalu mengikuti kemajuan teknologi dengan selalu mengupdate kelengkapan medisnya sehingga pasien merasa kebutuhan yang diinginkan bisa dipenuhi oleh RS Bunda.

Selanjutnya indikator “memiliki tabung oksigen” mendapatkan nilai mean sebesar 3.65. Tabung oksigen merupakan kebutuhan mendasar dari setiap ruang sehingga RS Bunda berusaha selalu memenuhi kebutuhan tabung oksigen ini dan pasien mempunyai persepsi yang cukup baik terhadap kelengkapan tabung oksigen ini.

Indikator dengan nilai mean tertinggi selanjutnya yaitu “memiliki tempat tidur yang nyaman” dengan nilai mean 3.58. Pasien yang telah mengisi kuesioner merasa setuju bahwa fasilitas tempat tidur yang disediakan merupakan salah satu layanan yang harus disediakan oleh Rumah Sakit agar pasien selalu merasa nyaman selama melakukan rawat inap.

Untuk indikator selanjutnya adalah “memiliki peralatan medis yang canggih” dengan nilai mean 3.56. Pasien memiliki persepsi yang besar, ini bisa dilihat dari nilai empat yang dipilih, pasien merasa RS Bunda memiliki peralatan yang canggih sehingga pasien merasa lebih aman

Indikator “memiliki perawat yang berpenampilan rapi dan ruang inap yang bersih dengan masing mean 3.55, dari nilai itu dapat disimpulkan bahwa secara rata – rata persepsi responden terhadap pernyataan memiliki perawat yang berpenampilan rapi, mendapat tanggapan yang baik . Nilai rata – rata tersebut menunjukkan bahwa responden setuju indikator tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Untuk indikator terakhir memiliki nilai mean 3.44 pasien merasa bahwa ruang inap yang bersih merupakan cara untuk membuat pasien agar merasa semakin nyaman ketika berada dalam perawatan.

Apabila dilihat dari modusnya, responden ternyata cenderung setuju (nilai modus 4 = setuju) dengan lima jumlah indikator dan netral (nilai modus 3 = netral) dengan satu indikator terhadap pernyataan-pernyataan dalam indikator *tangibels* tersebut. Dengan demikian, dilihat dari sisi *tangibels*, dapat disimpulkan

bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi *tangibels* dalam *service quality* oleh RS Bunda.

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* memiliki empat indikator. Nilai mean, modus dari masing-masing indikator ini terdapat pada table dibawah ini.

**Tabel IV.2 Nilai Mean, Modus Dimensi *Empathy***

No	Indikator	Mean	Mode
1	Para perawat memberikan perhatian khusus secara tulus	3.49	4
2	RS Bunda memahami kebutuhan pasien	3.42	3
3	RS Bunda tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	3.40	3

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan dari indikator dimensi *empathy* antara 3,40 sampai 3.49.. Berikut adalah urutan indikator dari yang paling tinggi hingga rendah.

Indikator yang memiliki nilai mean yang paling tinggi adalah ” perawat memberikan perhatian khusus secara tulus” yaitu sebesar 3,49. Pasien memiliki persepsi yang cukup besar dalam indikator ini dengan banyaknya nilai empat yang diberikan, pasien merasa perawat memberikan perhatian yang tulus, dan itu sangat membantu dalam proses pemulihan kesehatan pasein.

Urutan kedua adalah indikator ”RS Bunda memahami kebutuhan pasien” mendapatkan nilai sebesar 3.42 dari penilaian responden. Secara rata – rata indikator yang kedua memiliki persepsi yang juga cukup baik, pasien merasa RS Bunda sudah sangat memahami kebutuhan yang inginkan.

Ketiga adalah indikator "RS Bunda tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan" mendapatkan nilai mean 3.40. Tidak membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan merupakan keinginan semua pasien, hal ini yang diharapkan adalah prioritas kesehatan lebih penting dari hal apapun dan untuk indikator ini, pasien memiliki persepsi yang cukup baik dan menilai bahwa indikator ini merupakan salah satu cara yang untuk membuat pasien merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan yaitu dengan tidak membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan.

Apabila dilihat dari modusnya, dua jumlah indikator responden ternyata cenderung netral (nilai modus 3 = netral) dengan dan setuju (nilai modus 4 = setuju) dengan satu jumlah indikator terhadap pernyataan-pernyataan dalam indikator *empathy* tersebut.. Dengan demikian, dilihat dari sisi *empathy*, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang cukup terhadap dimensi *empathy* yang dilakukan oleh RS Bunda Margonda.

### 4.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* memiliki empat indikator. *Nilai mean*, modus dari masing-masing indikator ini terdapat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV.3 Nilai Mean, Modus *Reliability***

No	Indikator	Mean	Mode
1	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	3.64	4
2	Menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu	3.24	3
3	Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada	3.36	3
4	Memberikan pelayanan tanpa kesalahan	3.16	3

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, tingkat rata-rata persetujuan responden terhadap persetujuan pernyataan-pernyataan dari indikator *reliability* berada antara pada nilai 3,16 sampai dengan 364. Berikut adalah indikator yang memiliki nilai mean tertinggi hingga rendah

Indikator yang memiliki nilai mean yang paling tinggi adalah ”dokter memiliki diagnosis yang akurat” yaitu sebesar 3,64. Pasien yang mengisi kuesioner ini memiliki persepsi yang tinggi dan setuju bahwa dokter yang memiliki diagnosis tepat dapat mempengaruhi dalam kepuasan layanan rumah sakit dan dokter – dokter di Rumah Sakit Bunda yang melakukan praktek sangat berpengalaman dan bisa mendiagnosis penyakit yang diderita dengan akurat, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki tersebut pasien merasa dokter bisa cepat menindak lanjuti tindakan medis apa lagi yang harus dilakukan.

Untuk indikator ”biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada” mendapatkan tanggapan yang cukup baik dengan nilai mean 3.36. Pasien merasa ketentuan biaya yang diterapkan merupakan salah satu faktor yang tidak boleh dilupakan, selain dari tindakan medis yang dilakukan, dan responden merasa RS Bunda sudah menerapkan hal tersebut dengan tidak pernah memungut biaya apa

pun, selain tindakan yang diberikan dan pasien merasa segala layanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

Selanjutnya adalah indikator "menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu" mendapatkan nilai sebesar 3.24. Untuk indikator ini pasien memiliki persepsi yang baik, walaupun tidak semua dari dokter bisa tepat waktu dalam menerapkan jam kunjungannya, dan ini dirasakan pasien harus diperhatikan dan ditingkatkan lebih baik lagi.

Terakhir ialah indikator "memberikan pelayanan tanpa kesalahan" mendapatkan nilai sebesar 3.16. Memberikan pelayanan tanpa kesalahan merupakan suatu yang selalu diharapkan oleh setiap pasien, dan merasa indikator ini merupakan salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, dan menurut responden itu sudah cukup ditunjukkan oleh seluruh staf medis maupu non medis di RS Bunda.

Diilihat dari modenyanya, tiga jumlah indikator responden ternyata cenderung netral (nilai modus 3 = netral) dengan dan setuju (nilai modus 4 = setuju) dengan satu jumlah indikator terhadap pernyataan-pernyataan dalam indikator *reliability* tersebut. Secara umum, responden memiliki persepsi yang cukup terhadap dimensi *reliability*.

#### 4.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memiliki empat indikator. Nilai *mean*, modus dari masing-masing indikator ini terdapat pada table di bawah ini.

**Tabel IV.4 Nilai *Mean*, Modus *Responsiveness***

No	Indikator	Mean	Mode
1	Cepat menanggapi keluhan pasien	3.18	3
2	Cepat melayani permintaan medis	3.40	3
3	Dapat menanggapi keluhan, dengan baik	3.13	3
4	Dapat memberikan saran dengan bijaksana	3.16	3

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa, tingkat rata-rata persetujuan responden terhadap persetujuan pernyataan-pernyataan dari indikator *responsiveness* berada antara pada nilai 3.13 sampai dengan 3.40. Berikut adalah indikator yang memiliki nilai mean paling tinggi hingga rendah.

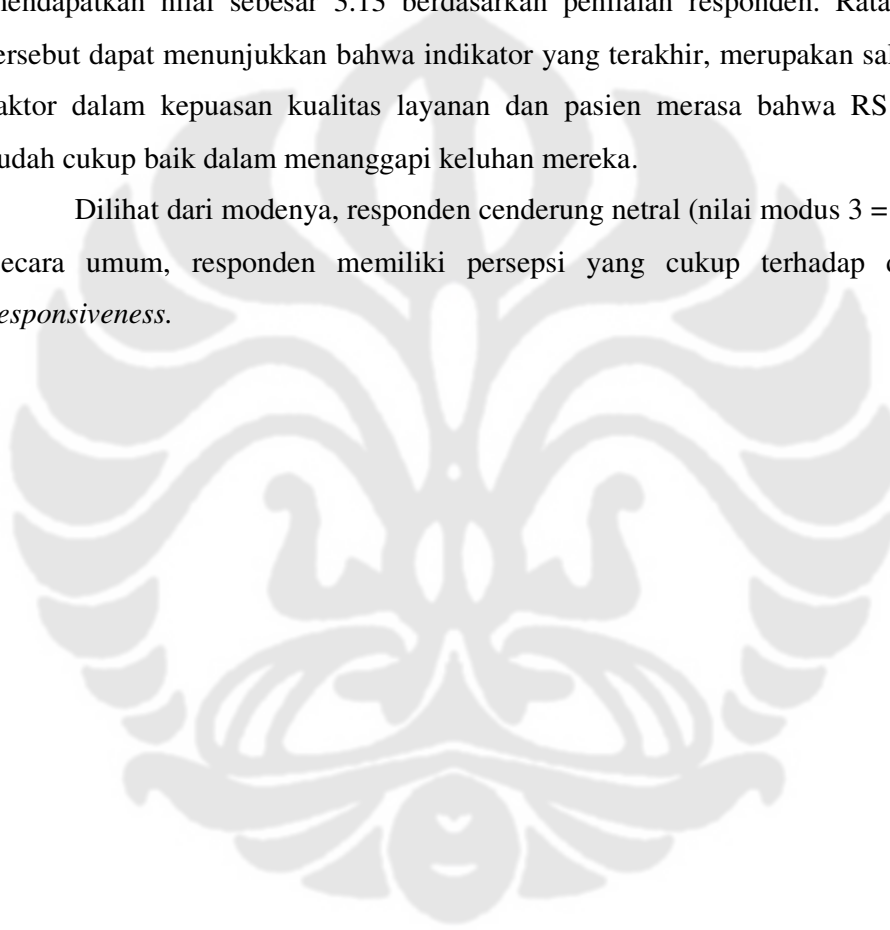
Indikator yang memiliki nilai *mean* yang paling tinggi adalah "cepat melayani permintaan medis" yaitu sebesar 3.40. Pasien memilili tanggapan yang baik bahwa indikator ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan responden merasa RS Bunda sudah sangat baik dalam melayani permintaan medis, hal ini sesuai dengan harapan RS Bunda untuk tetap mengutamakan permintaan dan tindakan medis dibandingkan yang lain.

Urutan kedua adalah indikator "cepat menanggapi keluhan pasien" mendapatkan tanggapan yang baik dengan nilai mean 3.18". RS Bunda selalu berusaha untuk menanggapi keluhan – keluhan pasien yang merasa ada beberapa layanan yang dirasa kurang oleh pasien dengan baik, sehingga untuk indikator ini pasien merasa RS Bunda memiliki persepsi yang cukup bahwa indikator ini dapat memberikan kepuasan berbeda terhadap kualitas layanan yang diberikan

Ketiga adalah indikator "dapat memberikan saran dengan bijaksana" mendapatkan nilai sebesar 3.16". Memberikan saran dengan bijaksana dan bisa diterima oleh pasien adalah hal yang sangat membantu saat pasien mengalami keadaan medis yang tidak dimengerti oleh pasien, maka dalam hal ini pasien merasa indikator ini dapat mewakili dalam memberikan kepuasan pasien, dan RS Bunda sudah cukup membantu mereka dalam memberikan saran.

Terakhir ialah indikator "dapat menanggapi keluhan dengan baik" mendapatkan nilai sebesar 3.13 berdasarkan penilaian responden. Rata – rata tersebut dapat menunjukkan bahwa indikator yang terakhir, merupakan salah satu faktor dalam kepuasan kualitas layanan dan pasien merasa bahwa RS Bunda sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan mereka.

Dilihat dari modusnya, responden cenderung netral (nilai modus 3 = netral). Secara umum, responden memiliki persepsi yang cukup terhadap dimensi *responsiveness*.



#### 4.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* memiliki empat indikator. Nilai *mean*, modus dari masing-masing indikator ini terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV.5 Nilai Mean, Modus Dimensi Assurance**

No	Indikator	Mean	Mode
1	Memiliki dokter yang ahli dibidangnya	3.69	4
2	Memiliki perawat yang dapat diandalkan	3.42	3
3	Memiliki perawat yang selalu bersikap ramah	3.36	3
4	Memiliki perawat yang selalu bersikap sopan	3.56	4

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, tingkat rata-rata persetujuan responden terhadap persetujuan pernyataan-pernyataan dari indikator *assurance* berada antara pada nilai 3,36 sampai dengan 3.69. Berikut adalah indikator yang memiliki nilai mean paling tinggi hingga rendah.

Indikator yang memiliki nilai mean yang paling tinggi adalah "memiliki dokter yang ahli dibidangnya" yaitu sebesar 3.69. Untuk indikator ini pasien memiliki persepsi yang sangat baik, hal ini sesuai dengan indikator pada dimensi sebelumnya bahwa pasien merasa dokter memiliki diagnosis yang kuat dan untuk indikator ini hal itu dapat diperkuat bahwa dari diagnosis yang akurat tersebut dokter tentu memiliki pengetahuan yang sangat baik dalam mendiagnosis suatu keluhan kesehatan yang diderita oeh pasien.

Untuk indikator "memiliki perawat yang selalu bersikap sopan" mendapatkan nilai mean 3.56. Untuk indikator ini pasien RS Bunda merasa perawat yang bertugas memiliki rasa sopan sangat dibutuhkan sehingga pasien merasa nyaman berinteraksi dengan perawat yang ada.



Selanjutnya adalah indikator ”memiliki perawat yang dapat diandalkan” mendapatkan nilai sebesar 3.42. Mengingat dokter tidak selalu memantau selama dalam 24 jam, maka perawat yang dapat diandalkan merupakan suatu hal yang sangat penting, sehingga saat dalam keadaan kritis perawat tahu pertolongan pertama apa yang dapat diberikan, dan dalam hal ini pasien merasa RS Bunda cukup memiliki perawat yang dapat diandalkan.

Terakhir ialah indikator ”memiliki perawat yang selalu bersikap ramah ” mendapatkan nilai sebesar 3.36 berdasarkan penilaian responden. Indikator yang terakhir juga memiliki persepsi yang cukup baik dari pasien, yaitu perawat memiliki sikap yang ramah pada setiap pasien.

Apabila dilihat dari modusnya, responden ternyata cenderung setuju (nilai modus 4 = setuju) dengan dua jumlah indikator dan netral (nilai modus 3 = netral) dengan dua jumlah indikator terhadap pernyataan-pernyataan dalam indikator *assurance*. Secara umum, responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi *assurance*. Nilai standar deviasi yang berkisar antara 0,605 sampai dengan 0,778 menunjukkan variasi jawaban yang tidak besar antara responden yang satu dengan yang lain.

#### 4.2.6 Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi kepuasan pasien memiliki lima indikator. Nilai *mean*, modus dan standar deviasi dari masing-masing indikator ini terdapat pada table dibawah ini.

**Tabel IV.6 Nilai *Mean*, Modus Dimensi Kepuasan Pasien**

No	Indikator	Mean	Mode
1	Secara umum saya merasa puas berada di RS Bunda	3.51	4
2	Saya merasa senang berinteraksi dengan perawat di RS	3.29	3
3	Saya akan mempertimbangkan untuk melakukan <i>control</i> berikutnya	3.24	3
4	Saya akan merekomendasikan RS Bunda kepada orang lain	3.18	3
5	Saya akan tetap menilai RS Bunda sebagai jasa layanan kesehatan yang lebih baik dibandingkan RS lain	3.22	3

Sumber: Data hasil olahan peneliti

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa, tingkat rata-rata persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan dari indikator kepuasan pasien berada antara pada nilai 3.18 sampai dengan 3.51. Berikut adalah indikator yang memiliki nilai mean paling tinggi hingga rendah.

Indikator yang memiliki nilai *mean* yang paling tinggi adalah "secara umum pasien merasa puas berada di RS Bunda" yaitu sebesar 3.51. Dari hasil yang terlihat secara keseluruhan pasien merasa puas selama berada diruangan rawat inap RS Bunda, dengan semua layanan dan fasilitas yang oleh staf medis maupun non medis di RS Bunda.

Urutan kedua adalah indikator "pasien merasa senang berinteraksi dengan perawat RS" mendapatkan nilai mean 3.29. Perawat yang selalu siaga dan siap

membanu segala hal yang dibutuhkan dirasakan cukup oleh pasien rawat inap RS Bunda dan pasien merasa senang berinteraksi dengan perawat yang bertugas.

Ketiga adalah indikator pasien akan mempertimbangkan untuk melakukan *control* berikutnya yaitu sebesar 3.24. Dengan rasa puas yang telah dirasakan pasien memiliki persepsi yang baik untuk bisa melakukan *control* berikutnya pasca penyembuhan di RS Bunda.

Keempat indikator pasien akan tetap menilai RS Bunda sebagai jasa layanan kesehatan yang lebih baik dibandingkan RS lain”mendapatkan nilai sebesar 3.22. Dalam indikator ini pasien cukup merasa RS Bunda merupakan jasa layanan kesehatan yang cukup baik dibandingkan RS lain baik dari hal layanan maupun biaya yang dikeluarkan.

Terakhir ialah indikator ”pasien akan merekomendasikan RS Bunda kepada orang lain” yang mendapatkan nilai mean 3.18 berdasarkan penilaian responden. Indikator terakhir dalam dimensi kepuasan ini pasien memiliki pandangan yang cukup baik untuk merekomendasikan RS Bunda kepada orang lain.

Dilihat dari modusnya, empat dari indikator yang ada adalah netral (nilai modus 3 = netral) dan satu jumlah indikator setuju (nilai modus 4 = setuju) terhadap pernyataan-pernyataan dalam indikator kepuasan tersebut tersebut . Secara umum, responden memiliki persepsi yang cukup terhadap dimensi kepuasan pasien.

### 4.3 Analisis Statistik Inferensial

#### 4.3.1 Validitas

Menghitung validitas dapat dilakukan dengan melakukan proses data reduction untuk melihat nilai *KMO Measure of Sampling Adequacy*, *Bartlett's Test of Sphericity*, *Anti-image Matrices* dan *Component Matrix*. Sedangkan untuk menghitung reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan proses reliability analysis untuk melihat nilai *ronbach's alpha*. Valid atau reliabelnya suatu indikator harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh aturan yang berlaku.

Validitas adalah suatu tingkatan dimana skala atau seperangkat ukuran mempresentasikan konsep secara akurat. Validitas meninjau seberapa baik suatu konsep didefinisikan oleh variabel pengukuran yang digunakan. Proses perhitungan validitas bertujuan untuk mereduksi pernyataan yang dianggap tidak valid. Selanjutnya penelitian dilakukan dengan menggunakan pernyataan yang berdasarkan proses validitas dianggap valid.

**Tabel IV.7 Analisis Faktor**

No	Dimensi	<i>KMO Measure of Sampling Adequacy</i>	<i>Bartlett's Test of Spehericity</i>	<i>Total Variance Explained</i>
1.	<i>Tangibels</i>	,859	,000	70,562%
2.	<i>Empathy</i>	,690	,000	80,984%
3.	<i>Reliability</i>	,831	,000	78,657%
4.	<i>Responsiveness</i>	,839	,000	76,731%
5.	<i>Assurance</i>	,806	,000	71,461%
6.	<i>Kepuasan</i>	,846	,000	77,270%

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *service quality* yang memiliki lima dimensi, yaitu dimensi *Tangibels*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing dimensi memiliki nilai *KMO Measure of Sampling Adequacy* diatas 0,5 dan nilai *Bartlett's Test of Spehericity* di bawah 0,005 serta nilai *Total Variance Explained* diatas 60% yang menandakan bahwa indikator-indikator yang termasuk di dalam dimensi-dimensi tersebut dapat dianalisis lebih lanjut. Untuk menguji validitas indikator dari masing-masing dimensi dapat dilihat *Anti-image Matrices* dan *Component Matrix* dari setiap indikator.

**Tabel IV.8 Hasil Validitas Indikator**

No	Dimensi	Indikator	<i>Anti-image Matrices</i>	<i>Component Matrices</i>
1	<i>Tangibels</i>	Tempat tidur yang nyaman	,856	,890
		Kebersihan ruang inap	,828	,858
		Perawat yang berpenampilan rapi	,894	,865
		Memilik tabung oksigen	,954	,780
		Kelengkapan peralatan medis	,840	,853
		Peralatan medis yang canggih	,807	,787
2	<i>Empathy</i>	Perhatian khusus secara tulus	,792	,856
		RS Bunda memahami kebutuhan pasien	,689	,901
		RS Bunda tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	,630	,941
3	<i>Reliability</i>	Dokter mempunyai diagnosis yang tepat	,878	,831
		Jam kunjungan dokter tepat waktu	,808	,907
		Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada	,817	,915

		Pelayanan tanpa kesalahan	,835	,892
4	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan menanggapi keluhan pasien	,848	,881
		Kecepatan melayani permintaan medis	,872	,849
		Menanggapi keluhan dengan baik	,804	,905
		Memberikan saran dengan bijaksana	,843	,868
5	<i>Assurance</i>	Dokter yang ahli dibidangnya	,886	,700
		Perawat yang dapat diandalkan	,804	,885
		Perawat yang selalu bersikap ramah	,805	,871
		Perawat yang selalu bersikap sopan	,772	,909
6	Kepuasan	Secara umum pasien merasa puas berada di RS Bunda	,841	,836
		Pasien merasa senang berinteraksi dengan perawat di RS	,855	,926
		Pasien akan mempertimbangkan untuk melakukan <i>control</i> berikutnya	,872	,912
		Pasien akan merekomendasikan RS Bunda kepada orang lain	,827	,938
		Pasien tetap menilai RS Bunda sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan RS lain	,831	,771

Sumber: Hasil pengolahan dengan SPSS 15.0

Dari keseluruhan indikator yang terdapat dalam dimensi-dimensi diatas dianggap valid karena setelah melalui *data reduction*, dapat dilihat bahwa masing-masing indikator memiliki nilai *Anti Image Matrices* di atas ,500 dan Nilai *Component Matrix* diatas ,700.

### 4.3.2 Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator, yang menunjukkan tingkatan dimana indikator mengidentifikasi konstruk laten. Reliabilitas yang tinggi memberikan dasar bagi tingkat keyakinan bahwa masing-masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya. Nilai batas reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,700 dengan menggunakan *cronbach alpha*. Ukuran reliabilitas masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel IV.9 Ukuran Reliabilitas Dimensi**

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>
1.	<i>Tangibels</i>	,913
2.	<i>Empathy</i>	,881
3.	<i>Reliability</i>	,907
4.	<i>Responsiveness</i>	,897
5.	<i>Assurance</i>	,866
6.	<i>Kepuasan</i>	,924

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 15.0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk tiap-tiap dimensi adalah di atas 0,700. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi ini mempunyai reliabilitas yang baik. Artinya dimensi-dimensi ini mempunyai konsistensi untuk mengukur gejala yang sama.

### 4.3.3 Analisis Regresi

*Service Quality* dalam penelitian ini adalah sebagai variabel bebas, yang terdiri dari enam dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*. Dan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien.

Analisis *simple regression* ini digunakan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen dan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas dapat menjelaskan variable terikat, dapat dilihat dari nilai R Square ( $R^2$ ) pada tabel *Model Summary* yang didapat dari penghitungan dengan menggunakan analisis *Simple Regression*

**Tabel IV. 10 Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 <sup>a</sup>	.810	.806	.44025667

a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 15.0

Pada tabel model *summary* di atas diketahui bahwa nilai R Square adalah sebesar 0.810 atau 81.0%. Hal tersebut berarti bahwa 81.0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh oleh variable *service quality*, yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* Sisanya sebesar 19% dijelaskan oleh variable lainnya.

Dimensi *tangibles* antara lain diterapkan dalam ketersediaan tempat tidur yang nyaman, ruang inap yang bersih, perawat yang berpenampilan rapi, ketersediaan abung oksigen, kelengkapan dan kecanggihan peralatan medis. Dimensi *empathy* diterapkan dengan perawat memberikan perhatian secara khusus, memahami kebutuhan pasien, tidak membeda bedakan dalam



memberikan pelayanan.. Dimensi *reliability* diterapkan dengan memiliki dokter yang memberikan diagnosis yang akurat, menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu, biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada, memberikan pelayanan tanpa kesalahan. Sedangkan dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan cepat menanggapi keluhan pasien, cepat dalam melayani permintaan medis, menanggapi keluhan dengan baik, memberikan saran dengan bijaksana. Dimensi *assurance* diterapkan memiliki dokter yang ahli dibidangnya, perawat yang dapat diandalkan, perawat yang selalu bersikap ramah, perawat yang selalu bersikap sopan. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *service quality* sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pasien sebagai variabel terikat, dapat dilihat dari penghitungan yang disajikan oleh tabel ANOVA.

Tabel ANOVA (b) mengidentifikasi ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk menjawab apakah terdapat pengaruh antara *service quality* terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel diatas. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa signifikansi adalah .000 dimana nilai tersebut lebih rendah daripada 0.05, hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara *service quality* terhadap kepuasan pasien tidak ditolak karena dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa signifikansi *variable service quality* sebesar 0.000 yang notabene berada di bawah 0.05 yang menyebabkan  $H_0$  tidak ditolak.

**Tabel IV.11 Anova**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.727	1	43.727	225.600	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.273	53	.194		
	Total	54.000	54			

a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 15.0

Dapat disimpulkan bahwa *service quality* yang dilakukan oleh RS Bunda memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. *service quality* yang terdiri dari *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance* dapat mempengaruhi kepuasan pasien. *Service Quality* yang dilakukan dengan ketersediaan tempat tidur yang nyaman, ruang inap yang bersih, perawat yang berpenampilan rapi, ketersediaan abung oksigen, kelengkapan dan kecanggihan peralatan medis; perawat memberikan perhatian secara khusus, memahami kebutuhan pasien, tidak membeda bedakan dalam memberikan pelayanan; memiliki dokter yang memberikan diagnosis yang akurat, menerapkan jam kunjungan dokter tepat waktu, biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada, memberikan pelayanan tanpa kesalahan; *service quality* juga harus dilakukan dengan cara cepat menanggapi keluhan pasien, cepat dalam melayani permintaan medis, menanggapi keluhan dengan baik, memberikan saran dengan bijaksana; diterapkan memiliki dokter yang ahli dibidangnya, perawat yang dapat diandalkan, perawat yang selalu bersikap ramah, perawat yang selalu bersikap sopan.

**Tabel IV.12 Koedisien Regresi**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.5E-018	.059		.000	1.000
	SERVICE QUALITY	.900	.060	.900	15.020	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 15.0

Dari tabel IV.12 yang disajikan koefisien regresi kepuasan pasien RS Bunda Margonda. Uji t digunakan untuk menguji signifikan konstanta dan setiap variabel bebas, sebagai panduan untuk menilai apakah suatu *predictor* dapat mempunyai hubungan yang signifikan, nilai t harus berada kurang dari -2 atau lebih dari +2.

Berdasarkan uji t, kedua dimensi *reliability* dan *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan (nilai t di atas 2 atau dibawah 2). Pada penelitian ini, kedua *predictor* memenuhi syarat.

Dengan demikian persamaan regresi adalah dengan rumus:

$$Y: a + bx$$

Dimana: Y : variabel terikat

x : variabel bebas

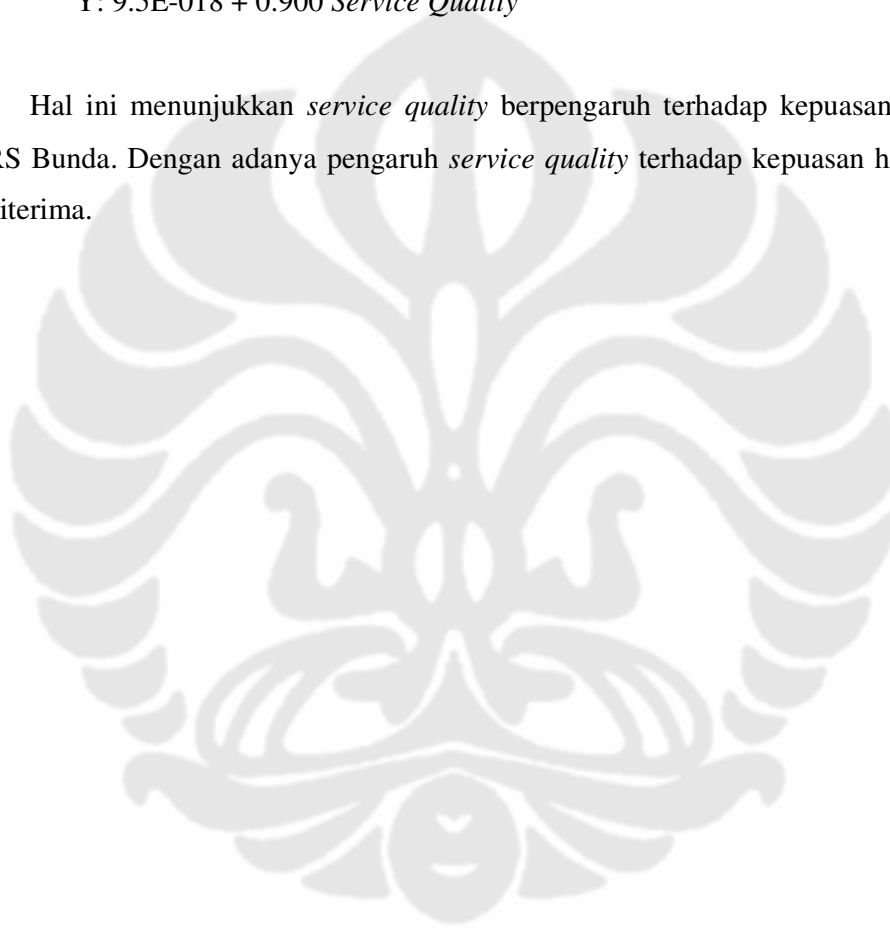
b : koefisien regresi

a : konstanta

Kepuasan Pasien RS Bunda Margonda:

$$Y: 9.5E-018 + 0.900 \textit{Service Quality}$$

Hal ini menunjukkan *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS Bunda. Dengan adanya pengaruh *service quality* terhadap kepuasan hipotesis diterima.



#### 4.4 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan *service quality* mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Melihat hal tersebut maka seharusnya RS Bunda lebih menjaga kestabilan dari pelayanaanya dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap pasien terutama dalam hal fasilitas fisik, empati, ketanggapan dalam menyelesaikan masalah, dan pengetahuan yang terus harus terus diasah keluhannya. Pasien yang datang untuk melakukan rawat inap merasa puas dengan keandalan pelayanan yang diberikan diantaranya adalah diagnosis dokter yang akurat, serta kesesuaian biaya yang ada. Keandalan dalam pelayanan ini tentunya harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Kebanyakan dari pasien yang menjadi responden cenderung menilai positif terhadap perilaku profesional dari dokter hingga perawat RS Bunda dalam kemampuan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, serta pengetahuan tentang medis yang bias dipercaya. Perilaku profesional ini tentu harus terus diterapkan secara konsisten akan menimbulkan citra yang baik terhadap RS Bunda dimata para pasien.

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa dimensi – dimensi lain dari Variabel *Service Quality* telah dilakukan oleh RS Bunda terhadap pasien secara baik namun kebanyakan pasien cenderung menilai bahwa hal tersebut hanya sebagai layanan dasar yang memang seharusnya sudah dilakukan dan diterapkan. Memberikan perhatian, memahami pasien, kesopanan serta ketulusan dalam memberikan layanan sangat penting dalam rangka memberikan citra yang lebih baik kepada Rumah Sakit Bunda.

#### 4.5 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam hal menentukan jumlah populasi dan sampel, dalam penyusunan kuesioner, dan penyebaran kuesioner kepada responden. Selain daripada itu beberapa keterbatasan lainnya juga dialami oleh penulis sebagai berikut :

1. Keluhan pasien yang bermacam macam dan juga berbeda, tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh pasien. Hal yang ditemui adalah adanya perbedaan pendapat dari tiap kelas ruang rawat inap sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh pasien yang ada. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan pada jumlah responden yakni 55 responden, yang diambil dalam kurun waktu kurang dari 1 bulan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap pasien rawat inap RS Bunda Margonda, yang sedang melakukan proses penyembuhan kesehatannya, tidak termasuk pasien rawat jalan
3. Pengaruh kualitas layanan rawat inap terhadap kepuasan pasien hanya mengukur kepuasan pasien rawat inap RS Bunda Margonda, Depok. sehingga tidak dapat di *generalisasi* kan kepada pasien RS Bunda lainnya

