

**ANALISIS PERSEPSI
TENTANG KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT
(Studi Kasus pada RS Panti Rahayu di Purwodadi)**



Tesis

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Oleh :

**M.A Ima Sukmawati
NIM. C4A099298**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2002**



Sertifikasi

Saya, *M.A Ima Sukmawati*, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ima", is written over a horizontal line.

M.A Ima Sukmawati

Februari 2002

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

ANALISIS PERSEPSI TENTANG KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT (Studi Kasus pada RS Panti Rahayu di Purwodadi)

yang disusun oleh M.A Ima Sukmawati, NIM C4A099298
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Maret 2002
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama



Drs. Wiratno, M.Ec

Pembimbing Anggota



Drs. Mudji Rahardja, SU

Semarang, 18 Maret 2002
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo

✓

Abstract

Highly competitive medical service among hospitals, midwives, doctors and other paramedical services require Panti Rahayu Hospital of Purwodadi to improve its service quality in order to satisfy expectations and desires of its patients. It needs human resources who have attitudes, behaviors, knowledge, and skills that support actualization of qualified service effectively. Panti Rahayu Hospital's service quality is perceived not optimal. This is shown by many complaints, which indicate dissatisfied customers, received from patients.

The objective of present research is to examine effects of patients perception of service quality which have reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, and empathy dimensions, on patient satisfaction, individually or collectively. Research samples are 100 overnight patients at Panti Rahayu Hospital selected randomly.

The data are gathered using interviews. To analyze the data, multiple regression method is used. The proposed first hypothesis to sixth hypothesis are analyzed using *t*-test while seventh hypothesis is examined using *F*-test. The results show that patients perceptions of service quality dimensions, which consist of reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, and empathy, has positive effects on patient satisfactions both individually or collectively. Limitations of present research, theoretical implications, and future research are discussed in this research.

Abstraksi

Persaingan yang sangat ketat antar rumah sakit, praktek bidan, praktek dokter dan pelayanan jasa kesehatan yang lain, menuntut RS Panti Rahayu Purwodadi untuk meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) yang dapat memenuhi harapan atau keinginan pasiennya. Untuk menciptakan kualitas layanan yang dapat mencapai kepuasan pasien, tak lepas dari peranan sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi layanan yang bermutu. Kualitas layanan RS Panti Rahayu dirasakan belum optimal, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya keluhan pasien. Keluhan mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan (pasien).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy*, terhadap kepuasan pasien baik secara individual maupun secara serempak. Sampel penelitian ini adalah 100 pasien Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi yang sedang menjalani rawat inap yang dipilih secara acak.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara. Regresi berganda digunakan untuk menganalisis data. Hipotesis pertama sampai dengan keenam yang diajukan menggunakan uji t, sedangkan hipotesis ketujuh diuji dengan menggunakan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang dimensi kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien baik secara individual maupun serempak. Keterbatasan-keterbatasan penelitian, implikasi teoritis, dan agenda penelitian mendatang juga dibahas dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat-Nya, tesis dengan judul “Analisis Persepsi Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rahayu di Purwodadi” dapat diselesaikan.

Tesis ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan yang terdiri dari *dimensi reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy*, secara individual maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Untuk menciptakan kualitas layanan yang dapat mencapai kepuasan pasien tak lepas dari peranan sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi layanan yang bermutu. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis bagi pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit.

Dengan diselesaikannya tesis ini maka ingin diucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penyusunan tesis, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo, selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. Wiratno, MEc., selaku pembimbing utama, atas petunjuk, arahan, dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Drs. Mudji Rahardja, SU., selaku pembimbing anggota, atas petunjuk, arahan, dan dorongan untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr Siswadi DS, selaku Direktur Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi, atas izin dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Riasto Widiatmono, DEA, atas bimbingan dan arahnya.
6. Ibu, dan adik-adikku Emi dan Timur, atas bantuannya dalam melakukan wawancara terstruktur dengan responden.
7. Pak Eliza dan Mas Yono, yang telah banyak membantu terselesaikannya tesis ini.

8. Bapak dan Ibu Ir Djasmani SIP, juga adik-adikku Emi, Timur, Wahyu, Mira, dan Dini di Purwodadi, yang selalu memberikan semangat dan perhatian yang tulus kepada penulis.
9. Paling khusus tersampaikan kepada suami tercinta, Kuncoro DW, ananda Kanida Widyawati dan Kelvan Yoganandifa yang setiap waktu mendampingi dan memberikan spirit dan dorongan serta doa-doanya kepada penulis.
10. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Diponegoro angkatan XII kelas B – sore, atas dorongan dan bantuan yang diberikan dalam penulisan tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya penelitian dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu adanya saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga dengan segala kekurangan yang ada, tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, amin.

Semarang, Februari 2002



M.A Ima Sukmawati

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Rumus	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.4. Asumsi-asumsi Penting	6
1.5. <i>Outline</i> Tesis	7
1.6. Simpulan Bab	8
BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1. Telaah Pustaka Awal	9
2.1.1. Pengertian Persepsi	9
2.1.2. Kualitas Layanan	10
2.1.3. Kepuasan Konsumen	14
2.1.4. Hubungan Antara Persepsi tentang Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien	15

2.2. Model dan Hipotesis	16
2.2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	16
2.2.2. Hipotesis	19
2.3. Posisi Penelitian	20
2.4. Simpulan Bab	24

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data	25
3.2. Populasi dan Sampling	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	27
3.4. Metode Pengumpulan Data	29
3.5. Teknik Analisis	30
3.5.1. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian	30
3.5.2. Analisis Regresi Berganda	32
3.5.3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	33
3.5.4. Pengujian Hipotesis	36
3.6. Simpulan Bab	37

BAB IV : ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.1.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Rumah Sakit Panti Rahayu	38
4.1.2. Visi dan Misi	39
4.1.3. Tugas Umum	39
4.1.4. Tugas Pokok	40
4.1.5. Fungsi	40
4.1.6. Strukturalisasi Jabatan	41
4.2. Gambaran Umum Responden	43
4.2.1. Responden Berdasarkan Kelas Rawat Inap	44

4.2.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.3.	Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.4.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.2.5.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.6.	Responden Berdasarkan Pernah/Tidak Dirawat di Rumah Sakit yang sama	47
4.3.	Proses dan Hasil Analisis	48
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.3.2.	Uji Normalitas	53
4.3.3.	Uji Linearitas	57
4.3.4.	Uji Multikolinearitas	58
4.3.5.	Uji Heteroskedastisitas	60
4.3.6.	Analisis Regresi Berganda	61
4.3.6.1.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas Utama	63
4.3.6.2.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas I	64
4.3.6.3.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas II	66
4.3.6.4.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas III	68
4.3.6.5.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Kategori Laki-laki	71
4.3.6.6.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Kategori Perempuan	73
4.3.6.7.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien Kategori Umur 17 – 34 Tahun	76
4.3.6.8.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien Kategori Umur 35 – 52 Tahun	77

4.3.6.9.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien	
	Kategori Umur 53 – 70 Tahun	79
4.3.6.10.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
	Pasien Kategori SD	82
4.3.6.11.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
	Pasien Kategori SMP	84
4.3.6.12.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
	Pasien Kategori SMA/STM/SPG	86
4.3.6.13.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
	Pasien Kategori PT	87
4.3.6.14.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien	
	Kategori Ibu Rumah Tangga	91
4.3.6.15.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien	
	Kategori Petani	92
4.3.6.16.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien	
	Kategori PNS/Polri/Guru/Pensiunan	94
4.3.6.17.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien	
	Kategori Pelajar/Pengangguran	96
4.3.6.18.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien	
	Kategori Pegawai Swasta/Pedagang./Pengusaha	98
4.3.6.19.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Pernah/Tidak Pasien	
	Dirawat Sebelumnya Kategori Pernah	101
4.3.6.20.	Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Pernah/Tidak Pasien	
	Dirawat Sebelumnya Kategori Tidak Pernah	103
4.4.	Pengujian Hipotesis	106
4.4.1.	Pengujian Hipotesis 1	106
4.4.2.	Pengujian Hipotesis 2	107
4.4.3.	Pengujian Hipotesis 3	108
4.4.4.	Pengujian Hipotesis 4	109
4.4.5.	Pengujian Hipotesis 5	110

4.4.6. Pengujian Hipotesis 6	111
4.4.7. Pengujian Hipotesis 7	111
4.5. Simpulan Bab	112

BAB V : SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan	113
5.1.1. Simpulan mengenai Analisis Kualitatif	113
5.1.2. Simpulan mengenai Hipotesis	113
5.1.3. Simpulan mengenai Masalah Penelitian	117
5.2. Implikasi Kebijakan	118
5.2.1. Implikasi Teoritis	118
5.2.2. Implikasi Kebijakan	118
5.3. Keterbatasan Penelitian	120
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	121
Daftar Pustaka	122
Lampiran-lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1.1. Kapasitas Tempat Tidur RS Panti Rahayu Tahun 2000	2
Tabel 1.2. Rekapitulasi Jumlah Pasien RS Panti Rahayu Tahun 1999 dan Tahun 2000	3
Tabel 1.3. Rekapitulasi Keluhan Pasien RS Panti Rahayu Tahun 1999 dan Tahun 2000	3
Tabel 2.1. Resume Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Kelas Rawat Inap	44
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Pernah/Tidak Dirawat di RS Panti Rahayu	48
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas	50

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis : Analisis Persepsi Pasiien Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Panti Rahayu 19
Gambar 4.1. Grafik <i>Normal Probability Plot</i> 54
Gambar 4.2. Histogram untuk Frekuensi (Penyebaran) Data 55

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 2.	Tabulasi Data Hasil Penelitian	129
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	133
Lampiran 4.	Perhitungan Analisis Regresi Berganda	138
Lampiran 5.	Uji Heteroskedastisitas	148
Lampiran 6.	Output Analisis Regresi Berganda menurut Karakteristik Responden	151
Lampiran 7.	Profil & Riwayat Singkat RS Panti Rahayu	213
Lampiran 8.	Permohonan Ijin Penelitian	214
Lampiran 9.	Struktur Organisasi RS Panti Rahayu	215
Lampiran 10.	Komposisi Tempat Tidur RS Panti Rahayu	216
Lampiran 11.	Analisa Situasi RS Panti Rahayu Tahun 2001	217
Lampiran 12.	Daftar Riwayat Hidup	218

Daftar Rumus

	Halaman
Rumus 1. Perhitungan Jumlah Sampel Minimum	26
Rumus 2. Perhitungan Jumlah Sampel	26
Rumus 3. Koefisien Korelasi Antar Item dengan Skor Total	31
Rumus 4. Persamaan Regresi Berganda	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit adalah salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan rujukan yang mendukung upaya kesehatan Puskesmas. Ditinjau dari fungsi pelayanan mula-mula rumah sakit memberikan pelayanan yang mengutamakan penyembuhan belaka, tetapi sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta sosial budaya, maka fungsi tersebut berkembang ke arah pelayanan yang komprehensif dan terintegrasi yang mencakup upaya penyembuhan dan pemulihan yang didukung oleh upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan yang berarti. Selain itu masih terdapat fungsi pendidikan dan penelitian yang dapat menunjang peningkatan fungsi pelayanan secara keseluruhan.

Pertumbuhan rumah sakit dalam 20 tahun belakangan ini meningkat dengan pesat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya bersaing dengan rumah sakit lainnya saja tetapi juga harus bersaing dengan praktek bidan, praktek dokter dan pelayanan kesehatan lainnya.

Perubahan yang terjadi dalam masyarakat dewasa ini sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan epidemiologi, demografi, sosial ekonomi, Iptek, kompetisi pasar maupun kebudayaan. Perubahan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus dipertimbangkan dan dianalisis oleh manajemen rumah sakit agar eksistensinya dapat diakui dan diterima oleh masyarakat sekeliling. Dengan demikian rumah sakit perlu melakukan analisis

kelemahan, kekuatan, kesempatan serta tantangan di masa depan untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi.

Persaingan yang cukup tinggi ini juga disebabkan tuntutan masyarakat agar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memuaskan konsumen. Pasien sebagai pembeli jasa rumah sakit dewasa ini semakin kritis, hal ini salah satunya akibat kekuatan daya beli yang mereka miliki cukup tinggi. Oleh karena itu apabila rumah sakit ingin tetap memiliki daya saing yang tinggi maka dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih dibandingkan rumah sakit lain.

Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi merupakan rumah sakit dibawah YAKKUM (Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum) adalah rumah sakit swasta tipe C (Madya) yang diresmikan pada tanggal 11 Februari 1967. Rumah sakit ini memiliki tempat tidur rawat inap sebanyak 125 dan terbagi dalam 5 kelas yang terperinci dalam Tabel 1.1. berikut ini.

Tabel 1.1.
Kapasitas Tempat Tidur RS Panti Rahayu Tahun 2000

KELAS RUANG	UTAMA	I	II	III	Kamar Bayi	JUMLAH
ANGGUR	2	10	12	-	-	24
DELIMA	-	14	-	18	-	32
MANGGA	2	12	6	12	-	32
MARKISA	1	4	6	8	-	19
MANGGIS	1	4	6	4	3	18
JUMLAH	6	44	30	42	3	125

Sumber : Seksi Rekam Medis RS Panti Rahayu

Tabel 1.2.

**Rekapitulasi Jumlah Pasien Rumah Sakit Panti Rahayu
Tahun 1999 dan Tahun 2000**

No	Tahun	Jumlah Pasien	
		Rawat Inap	Rawat Jalan
1.	1999	9.125	44.982
2.	2000	9.983	47.147

Sumber : Seksi Rekam Medis RS Panti Rahayu

Dalam meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan *complain* (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Banyak keluhan dari pasien yang diterima oleh pihak manajemen Rumah Sakit Panti Rahayu baik secara langsung maupun melalui kotak saran yang telah disediakan oleh rumah sakit sebagai saluran untuk mengukur kepuasan pasien. Adapun isi keluhan tersebut antara lain mengenai pelayanan dokter dan perawat yang tidak memuaskan, sikap perawat yang tidak ramah, penanganan UGD kurang cepat, pelayanan administrasi yang lamban, taman yang kelihatan kumuh, kebersihan ruangan yang masih kurang, dan pengaturan parkir yang semerawut.

Tabel 1.3.

**Rekapitulasi Keluhan Pasien Rumah Sakit Panti Rahayu
Tahun 1999 dan Tahun 2000**

No	Tahun	Jumlah
1.	1999	306
2.	2000	379

Sumber : Seksi Diklat RS Panti Rahayu

Keluhan pasien akan dapat memberikan dampak tidak baik atau tidak menguntungkan bilamana hal itu tidak diselesaikan dengan baik. Banyaknya keluhan tersebut juga dapat memberikan gambaran kepada manajemen rumah sakit mengenai layanan-layanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan atau pasien sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan. Tabel 1.3. menunjukkan jumlah *complain* yang masuk melalui angket yang disediakan oleh Rumah Sakit Panti Rahayu pada tahun 1999 dan 2000.

Budi W. Sutjipto (1997, h.23) menjelaskan bahwa masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Keluhan ini bersumber dari keluhan para pelanggan yang disampaikan secara langsung pada pihak manajemen baik lisan, tertulis maupun lewat telepon. Misalnya sejumlah perusahaan memberlakukan sistem pelayanan yang birokratis, berbelit-belit dan tidak jelas sehingga membingungkan para pelanggan bahkan membingungkan para pegawainya. Di samping itu masih ada SDM rumah sakit yang belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan rumah sakit, bukan hanya pengetahuan dan kemampuan, sikap dan perilaku mereka pun belum mencerminkan adanya kesadaran tersebut.

Menurut Albrecht and Zemke (Budi W. Soetjipto, 1997, h.19) sumber daya manusia yang memberikan layanan digolongkan dalam tiga kelompok, yaitu sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan, sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada para pelanggan tetapi hanya kadangkala saja berinteraksi langsung, dan sumber daya manusia pendukung. Tergolong dalam kelompok manapun, sumber daya manusia tetap perlu memusatkan perhatian pada

para pelanggan dengan cara mengetahui siapa sajakah para pelanggan perusahaan, mempelajari apa sajakah kebutuhan para pelanggan dan mencari tahu bagaimanakah caranya memenuhi atau memuaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Uraian di atas menggambarkan bahwa salah satu faktor keberhasilan kualitas layanan adalah *service people* (sumber daya manusia yang memberikan layanan) yang cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk itu diperlukan budaya perusahaan yang menitikberatkan pada layanan kepada para pelanggan, lingkungan kerja yang kondusif, proses seleksi yang efektif sehingga diperoleh sumber daya manusia yang bernaluri untuk memberikan layanan, program pelatihan yang efektif yang mampu memberikan kesempatan kepada sumber daya manusia untuk mempelajari cara-cara memberikan layanan yang baik, serta sistem penilaian kinerja dan umpan balik yang mampu mengindikasikan apa yang baik dan apa yang perlu diperbaiki dalam kaitan dengan pemberian layanan kepada pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Untuk menciptakan kualitas layanan yang dapat mencapai kepuasan pasien, tak lepas dari peranan sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi layanan yang bermutu. Kualitas layanan Rumah Sakit Panti Rahayu dirasakan belum optimal, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya keluhan pasien. Keluhan mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang pemikiran yang telah diuraikan di atas, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut : "Bagaimanakah pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan yang terdiri dari beberapa dimensi

yaitu *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy*, baik secara individual maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Panti Rahayu?”

1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy* baik secara individual maupun secara simultan, terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Panti Rahayu, ditinjau dari sumber daya manusianya

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen rumah sakit, pengelola yayasan, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan kualitas layanan rumah sakit.
2. Alat bantu pengambilan keputusan bagi manajemen Rumah Sakit Panti Rahayu yaitu strategi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit.
3. Berguna bagi perkembangan penelitian mengenai sumber daya manusia dan bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian secara lebih mendalam.

1.4. Asumsi-asumsi Penting

Asumsi-asumsi penting yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi tenaga medis maupun non medis.
2. Motivasi dan tujuan pasien di rawat inap di rumah sakit yang sedang diteliti dianggap tidak membawa pengaruh pada pengisian kuesioner atau dengan kata lain diabaikan.
3. Pengetahuan dan pengalaman responden dianggap sama dan layak untuk diikutsertakan dalam penelitian ini sejauh memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan untuk menjadi sampel.
4. Kondisi ekonomi dan lingkungan rumah sakit yang sekiranya dapat mempengaruhi pasien diasumsikan dalam keadaan normal tidak membawa pengaruh pada pengisian kuesioner atau dengan kata lain diabaikan.

1.5. Outline Tesis

Pada bagian ini akan disajikan bab-bab yang digunakan dalam tesis ini dan *point-point* penting yang dikandung setiap bab. Adapun tesis ini disusun sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan. Bab ini berisi hal-hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini, pokok-pokok permasalahan yang ditemukan, tujuan dan kegunaan penelitian ini,serta asumsi kunci yang menjadi salah satu dasar penelitian ini.

Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model. Bab ini berisi konsep-konsep dasar atau konsep teoritis dari persepsi, kualitas layanan, dan kepuasan pasien. Kemudian diajukan hipotesis-hipotesis penelitian dan model konseptual, serta definisi-definisi utama penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian. Bab ini berisi langkah-langkah atau prosedur yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini, mencakup jenis dan sumber data yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik yang digunakan dalam menganalisa data.

Bab IV : Analisis Data. Bab ini berisi gambaran umum Rumah Sakit Panti Rahayu, proses dan hasil analisa data, pengujian hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Bab V : Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan. Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan penting terhadap hasil pengujian hipotesis dan pertanyaan penelitian. Bab ini juga berisi implikasi-implikasi teoritis dan praktis dari temuan-temuan penting penelitian, serta keterbatasan-keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

1.6. Simpulan Bab

Bab ini merupakan dasar penulisan tesis ini. Dalam bab ini perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi-definisi penting, ringkasan metodologi serta asumsi-asumsi pentingpun telah disampaikan. Atas dasar ini, tesis ini dilanjutkan dengan uraian rinci pada bab-bab selanjutnya.

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1. Telaah Pustaka Awal

2.1.1. Pengertian Persepsi

Persepsi kualitas banyak terjadi pada usaha layanan, karena sesuai dengan karakter layanan itu sendiri di mana beberapa atributnya relatif tidak mudah dibandingkan seperti usaha yang menjual barang. Atribut tersebut antara lain seperti keramahan, tanggap terhadap keluhan, dan konsistensi (Eka Ardianto, 1999, h.36). Karena pertimbangan tersebut, konsumen memakai “pendekatan” untuk menilai kualitas layanan, tegasnya bahwa persepsi kualitas lebih ditetapkan oleh konsumen bukan pemberi layanan (*service provider*)

Menurut Robbins (1996, h.124) persepsi adalah suatu proses individu dalam mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan indera individu supaya dapat memberikan arti pada lingkungan sekitarnya. Persepsi penting sebab perilaku orang-orang didasarkan pada persepsi individu mengenai apa realitas itu bukan mengenai kenyataan itu sendiri.

Lebih lanjut Robbins (1996, h.124) mengatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu :

1. Perilaku Persepsi

Bila seorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi masing-masing perilaku persepsi. Diantara karakteristik pribadi yang

mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, minat, pengalaman sebelumnya dan harapan. Motif seseorang bisa muncul kalau ada kebutuhannya yang belum terpenuhi. Hal ini akan memberikan stimulasi atau mempengaruhinya untuk berpersepsi kuat terhadap obyek tertentu yang sesuai dengan motifnya.

2. Target Persepsi

Karakteristik-karakteristik dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Obyek-obyek yang letaknya saling berdekatan akan cenderung mempersepsikan sebagai kelompok obyek yang tidak terpisahkan. Makin besar persamaannya makin besar kemungkinannya bahwa kita akan cenderung mempersepsikan mereka sebagai sebuah kelompok bersama.

3. Situasi

Adalah konteks dimana melihat obyek-obyek atau suatu peristiwa. Unsur-unsur dalam lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi-persepsi. Bukannya pelaku persepsi maupun target yang berubah tetapi situasinya yang berbeda.

Dengan demikian persepsi dapat didefinisikan sebagai proses seorang individu dalam mengorganisasikan dan menafsirkan informasi-informasi yang ditangkap oleh indera individu tersebut yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman terhadap yang dipersepsikan.

2.1.2. Kualitas Layanan

Didalam usahanya memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan (*service quality*) tersebut akan

dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (perusahaan) maupun dari sisi eksternal (pelanggan). Menurut Heskett (Budi W. Soetjipto, 1997, h.24) faktor internal tersebut antara lain adalah kepuasan kerja karyawan, disain tempat kerja, proses seleksi dan pengembangan pegawai, sistem balas jasa serta kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggan. Adapun faktor eksternal akan terkait dengan perilaku pelanggan dimana hal tersebut akan dipengaruhi oleh faktor emosional dan tingkat permasalahan yang dihadapinya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan diperlukan banyak pemahaman antara lain mengenai bagaimana pelanggan mengevaluasi kualitas suatu layanan, apakah pelanggan melakukan evaluasi langsung, apakah pelanggan mengevaluasi pekerjaan setiap sisi pelayanan dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi harapan mereka dan sejauh mana pemahaman pelanggan tentang produk atau jasa yang mereka konsumsi atau hal lain yang mungkin akan berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan. Pada dasarnya kualitas layanan itu terdiri dari aspek kualitas teknik (*technical quality*) dan aspek kualitas fungsional (*functional quality*). Aspek-aspek teknik dari kualitas pelayanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana pelayanan itu diberikan (Hurley, 1998, h.116).

Kualitas layanan (*service quality*) sebagaimana dirasakan pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (Parasuraman et al, 1988, h.16). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan

kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994, h.17). Dengan kata lain *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman et al, 1988, h.17). Harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lalu, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Model kualitas layanan jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988, h.17) yang mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dari model *Servqual* yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya Parasuraman et al (1988, h.23) merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian hanya terdapat lima dimensi *service quality* yaitu :

1. *Tangibles* : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personal
2. *Reliability* : Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya
3. *Responsiveness* : Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan

layanan dengan sebaik mungkin

4. *Assurance* : Pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empathy* : Perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan

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

Berkaitan dengan *contact personal* yang sangat penting dalam memberikan layanan yang bermutu, perusahaan memerlukan *service excellence* (layanan yang unggul), yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Budi W. Soetjipto, 1997, h.19). Sasaran dan manfaat dari *service excellence* secara garis besar ada empat unsur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Untuk mencapai perusahaan yang *excellence*, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, dan dapat menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Dengan demikian upaya mencapai *excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan maka perusahaan yang

bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang besar.

2.1.3. Kepuasan Konsumen (*Customers Satisfaction*)

Kualitas yang dirasakan konsumen biasanya diperoleh melalui pengalaman mengkonsumsi (Anderson, et al, 1994, h.55). Seseorang biasanya akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang atau jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas produk atau jasa yang dikonsumsi itu akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri konsumen. Nilai tersebut meliputi nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra (Woodruff, 1997, h.141). Nilai produk dipengaruhi oleh kualitas dan kelebihan-kelebihan yang melekat pada produk itu seperti tingkat kecanggihan dan keunikan. Sedangkan nilai pelayanan terkait dengan fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan serta informasi yang membantu konsumen dalam menentukan pilihannya. Nilai karyawan dapat dirasakan bilamana mereka menunjukkan kemampuannya dalam proses pelayanan. Demikian juga dengan nilai citra, hal ini dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kinerja perusahaan dan kinerja pelayanan.

Kepuasan konsumen itu dipengaruhi oleh harapan dan kualitas yang dirasakan atas produk atau jasa yang dikonsumsi. Jika kinerja perusahaan memenuhi harapan konsumen maka konsumen merasa puas dan bila tidak maka konsumen tidak puas. Kepuasan konsumen itu akan terpenuhi apabila harapan dan kualitas yang dirasakan itu sebanding. Suatu metodologi yang digunakan dalam menguji kepuasan konsumen (Fornell, 1996, h.9) secara umum menjelaskan adanya keterkaitan antara

kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) dengan kepuasan (*satisfaction*), persepsi konsumen tentang pelayanan dengan kepuasan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa efek utama dari peningkatan kepuasan seharusnya mengurangi keluhan konsumen dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Secara umum, apabila konsumen telah terpenuhi harapannya dan konsumen merasa puas serta telah tumbuh sifat loyal, maka mereka akan setia mengkonsumsi dan kemungkinan tanpa disadari mereka rela memberikan informasi kepada sesama konsumen yang lain. Pengaruh kepuasan konsumen di sisi lain adalah rendahnya tingkat keluhan. Bilamana keluhan-keluhan timbul maka dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen jauh dari yang diharapkan dan dirasakan konsumen.

Oleh karena itu, kepuasan konsumen merupakan hasil yang dirasakan konsumen atas kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Konsumen puas dan senang bila harapan mereka dipenuhi. Konsumen yang puas akan bersifat loyal dan kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar baik tentang perusahaan. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan seperti kualitas layanan yang diberikan oleh karyawannya (Hurley, 1998, h.115)

2.1.4. Hubungan Antara Persepsi tentang Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien

Pengukuran mengenai kepuasan konsumen (pasien) dan kualitas layanan yang dilaksanakan melalui survey konsumen dalam rangka evaluasi strategi pemasaran di bidang jasa telah banyak dipergunakan sebagai pedoman dalam menentukan kinerja usaha selama lebih dari satu dekade. Hal ini disebabkan

perusahaan-perusahaan mulai menggeser pengukuran kinerja manajemennya dari laporan laba dan rugi kepada pengukuran dari kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen, sebagaimana diungkapkan oleh Parasuraman, et al (1994) masih menjadi perbedaan di antara para peneliti, namun sebenarnya Parasuraman, et al (1988) telah mengusulkan bahwa tingginya kualitas layanan yang diterima konsumen akan meningkatkan kepuasannya. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas layanan yang mereka terima. Selanjutnya dinyatakan bahwa kinerja suatu layanan akan menjadi faktor penentu kepuasan konsumen.

2.2. Model dan Hipotesis

2.2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Richard Koch dan Ian Godden (Budi W. Soetjipto, 1997, h.18) mengulas tentang peran strategis mutu layanan kepada pelanggan yang dikenal dengan *service quality* di masa depan. Menurutnya, pada masa yang akan datang para pelanggan akan semakin memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan layanan dengan mutu sebaik mungkin kepada para pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima (Fitzsimmons and Fitzsimmons, 1994, h.189). *Service quality* juga dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman et al, 1994, h.17). Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada mereka (Parasuraman et al, 1988, h.16). Pengertian tersebut berasal dari literatur *service quality* yang mendefinisikan harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Parasuraman et al, 1988, h.17).

Mengingat luasnya kajian mengenai kualitas ini, maka penelitian ini lebih menitikberatkan pada persepsi pasien rumah sakit atas kualitas layanan yang diterima sehubungan dengan usaha rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien. Masalah praktis yang timbul adalah bagaimana upaya pemberi layanan mengetahui kepuasan pasien atas kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya. Pemberi yang dimaksud adalah karyawan perusahaan. Hal ini karena kualitas layanan memiliki titik berat pada kemampuan SDM. Proses ini memang tidak dapat dianggap mudah, bahkan menurut penelitian Denis Walker (Eka Ardianto, 1999, h.37), pelanggan bisa saja memberikan tanggapan yang berbeda ketika kondisi psikologisnya berbeda, sekalipun menerima kualitas layanan yang sama.

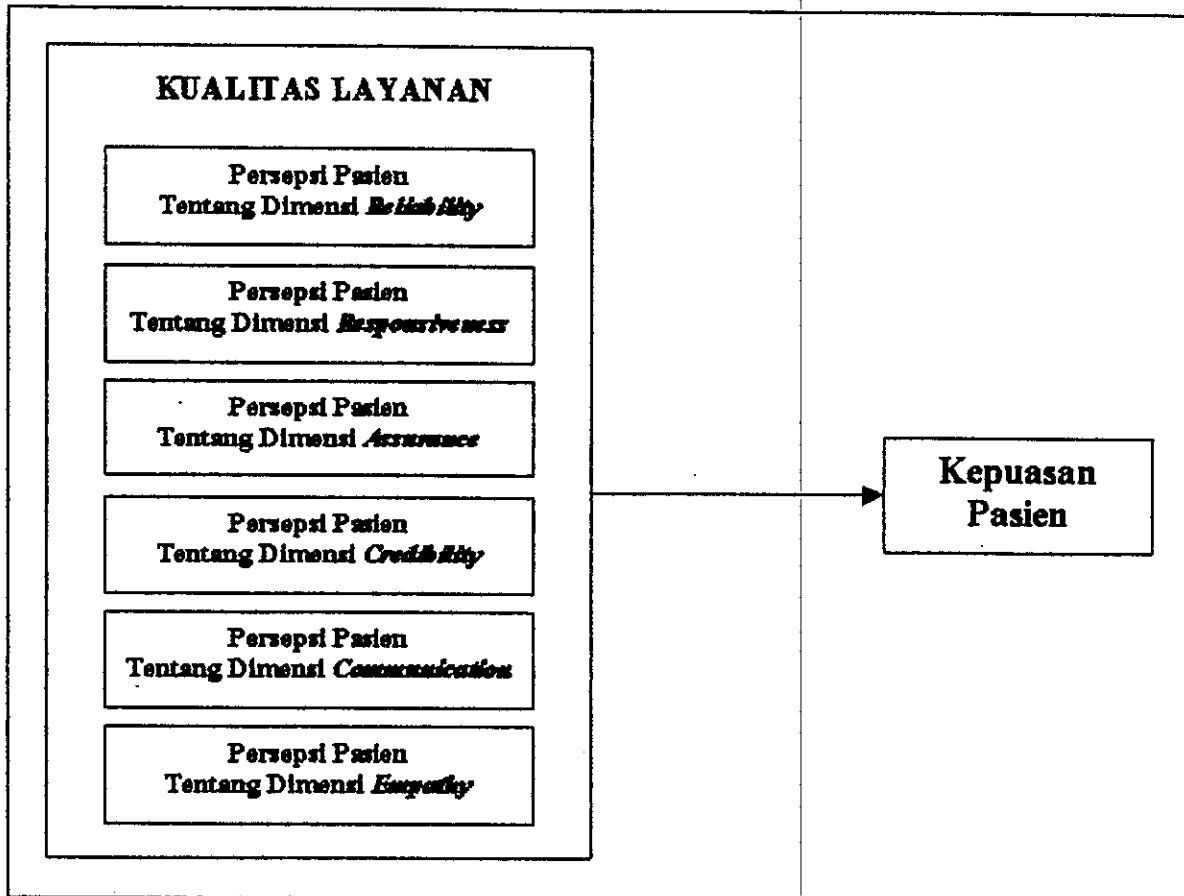
Oleh karena itu di samping memerlukan layanan materi yang menyangkut produk, pelanggan juga memerlukan layanan yang lebih bersifat pribadi. Komponen yang terkandung di dalamnya antara lain adalah pengetahuan dan keahlian staf, sikap dan sistem yang menjamin motivasi kerja.

Dengan pemikiran di atas dapat disimpulkan bahwa dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang kompetitif diperlukan gaya kepemimpinan yang menitikberatkan pada pendekatan SDM. Pendekatan ini diharapkan dapat melakukan transformasi nilai unggul perusahaan, sekaligus memotivasi karyawan untuk mendistribusikannya kepada karyawan, sehingga kinerja layanan dapat dilakukan dengan baik, atau dengan kata lain dapat lebih individual dan situasional sesuai dengan keinginan pribadi masing-masing konsumen.

Gambar 2.1. menunjukkan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan (*servqual*) yang terdiri dari dimensi *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan; *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan sebaik mungkin; *Assurance*, yaitu keramahan, kesopansantunan, dan sikap bersahabat yang dimiliki para pegawai perusahaan; *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; *Communication*, yaitu memberikan informasi kepada para pelanggan; dan *Empathy* yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan, terhadap kepuasan pasien.

Gambar 2.1.

Kerangka Pemikiran Teoritis : Analisis Persepsi Pasien Tentang Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pantj Rahayu



Sumber : dikembangkan untuk tesis

2.2.2. Hipotesis

Berdasarkan telaah pustaka dan permasalahan yang akan diteliti, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien.

- H2 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien.
- H3 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien.
- H4 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *credibility* terhadap kepuasan pasien.
- H5 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *communication* terhadap kepuasan pasien.
- H6 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien.
- H7 : Ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy* secara simultan terhadap kepuasan pasien.

2.3. Posisi Penelitian dibandingkan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini, apabila dibandingkan dengan penelitian-penelitian empirik terdahulu, memberikan nilai tambah yaitu menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan menitikberatkan pada bidang sumber daya manusia yang memberikan layanan. Perusahaan atau organisasi lain yang ingin meningkatkan kinerjanya harus mempunyai komitmen terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pelaku utama di perusahaan atau organisasi, untuk itu penelitian ini diharapkan memperkaya bukti-bukti empirik dalam bidang kajian sumber daya manusia, karena

penelitian empirik ini berkenaan dengan peranan sumber daya manusia sebagai penyedia jasa (*service provider*) masih sedikit dilakukan.

Secara ringkas hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan (*servqual*) dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1.

Resume Penelitian terdahulu

No.	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Terry Ernawan B.K	Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap : Studi Kasus pada RSUD Budi Rahayu Pekalongan	<i>Chi-Square Analysis & Coefitien Contingency Analysis</i>	Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor <i>tangibles, reliability, responsiveness, competence, dan courtesy</i> dengan kepuasan pelayanan pasien rawat inap
2.	Triana Mirasari Asrikusuma	Analisis Kualitas Pelayanan (<i>Service Performance Quality</i>) Pada RS Pelayanan Kesehatan Umum (PKU) Muhammadiyah Karanganyar Surakarta	<i>Chi-Square Analysis</i> dan teori gap atau kesenjangan	Tingkat kepuasan pasien rata-rata adalah sangat puas, serta adanya hubungan yang signifikan dan erat hubungannya antara variabel-variabel pelayanan kesehatan rumah sakit. Sedangkan berdasarkan teori gap, pasien dinyatakan sangat tidak puas.
3.	Harry Soesanto	Pengaruh Tarif Kamat Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Dalam Pembelian Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta	Analisa Statistik Korelasi	Tarif kamar bukan satu-satunya sebab perilaku untuk menggunakan jasa di RS Panti Rapih. Minat perilaku pasien dalam pembelian ulang banyak dipengaruhi oleh kepuasan pasien.
4.	Ratna Prijadharsini	Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	SEM	Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap kepuasan konsumen; dan ada pengaruh positif kepuasan konsumen terhadap pembelian ulang

No.	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE	HASIL PENELITIAN
5.	Amin Sugeng	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Cab. Semarang di Kotamadya Semarang	SEM-AMOS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah faktor komunikasi pelanggan, faktor standar pelayanan dan faktor penyelesaian keluhan. Adapun variabel yang berpengaruh atas kualitas pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas/peralatan fisik, keandalan pelayanan, keramahan dan kemauan membantu, kemampuan karyawan serta kepedulian pada pelanggan.
6.	Sugiarti	Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas : Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Patimura	SEM	Terdapat hubungan yang positif antara persepsi kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, persepsi kualitas layanan dengan reputasi, reputasi dengan dengan kepuasan nasabah, serta kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.
7.	Schlesinger, Leonard A, et. Al.	<i>Job Satisfaction, Service Capability, and Customer Satisfaction : An Examination Of Linkages and Management Implications</i>	<i>Multiple Regression</i>	Hasil Penelitian menunjukkan jika karyawan merasa layanan yang diberikan kepada konsumen baik, mereka akan merasa senang dengan pekerjaan dan kapabilitas mereka dalam melayani konsumen. Masa kerja mempengaruhi kepuasan kerja dan peningkatan kapabilitas pelayanan. perlu penyesuaian persepsi antara konsumen dan karyawan yang berlandaskan pada umpan balik. Segala upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapabilitas pelayanan juga akan meningkatkan kepuasan kerja

2.4. Simpulan Bab

Bab ini telah dikembangkan kerangka pemikiran teoritis mengenai persepsi pasien tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Persepsi pasien tentang kualitas layanan meliputi enam dimensi yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini juga telah dikembangkan tujuh hipotesis ke dalam sebuah model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Sebelum pengujian-pengujian hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dilakukan, terlebih dahulu diperlukan data-data relevan yang menunjang penelitian ini secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, data-data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti dari sumber data utama. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari pasien sedang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Panti Rahayu melalui wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur dilaksanakan dengan berdasar pada *interview guide* yang telah disusun sebelumnya. Data yang diperlukan adalah identitas responden dan pandangan responden terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, namun diperoleh, diolah, dan disajikan oleh pihak lain, seperti data kapasitas tempat tidur Rumah Sakit Panti Rahayu, data mengenai jumlah pasien, data mengenai jumlah keluhan pasien, dan sumber data lain yang mendukung topik penelitian ini.

3.2. Populasi dan Sampling

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 1996, h.115). Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah pasien yang sedang menjalani perawatan inap di Rumah Sakit Panti Rahayu, dengan kriteria pasien sudah menjalani rawat inap minimal 2 x 24 jam, bukan pasien anak, dan pasien tidak sedang sakit parah (dalam taraf penyembuhan dan dapat berkomunikasi dengan baik). Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 2589 pasien rawat inap. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 sampel. Perkiraan jumlah sampel tersebut sudah memenuhi jumlah minimum yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sitepu, 1994, h109) :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana $n_0 = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{2\delta} \right]^2 \dots\dots\dots (2)$

n = jumlah sampel minimum

n₀ = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Z_{α} = derajat koefisien kefidensi

δ = persentase perkiraan kemungkinan membuat kekeliruan dalam membuat sampel

Sehingga apabila kita hitung dengan rumus di atas adalah : $n \geq 92,64$. Adapun proses perhitungan adalah sebagai berikut :

Diketahui : $N = 2589$

$Z_{\alpha} = 1,96$ untuk derajat kefidensi 95%

$\delta = 10\%$

Hasil perhitungannya adalah

$$n_0 = \left[\frac{1,96}{2 \times 0,1} \right]^2 = 96,04$$

$$n = \frac{96,04}{1 + \frac{96,04 - 1}{2587}} = 92,83 \approx 100 \text{ orang}$$

Jadi besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini minimal 93 responden, sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam analisisnya maka masing-masing variabel dalam penelitian ini dioperasionalkan dengan menggunakan kriteria pengukuran atau parameter-parameter yang *measurable* dan jelas.

1. Persepsi pasien terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien terhadap kemampuan karyawan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
 - Ketepatan karyawan melaksanakan janji.
 - Karyawan memiliki kemampuan dalam mengatasi masalah pasien.
 - Kemampuan karyawan memberikan keputusan.
2. Persepsi pasien terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien terhadap kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan layanan yang cepat (responsif) kepada pasien dengan sebaik mungkin.
 - Kecepatan dalam melayani pasien.
 - Tanggap terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pasien
 - Mau memberikan alternatif solusi bagi pasien
3. Persepsi pasien terhadap dimensi *assurance* (jaminan) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien mencakup keramahan, kesopansantunan, dan sikap bersahabat yang dimiliki oleh para karyawan.
 - Karyawan simpatik dan sabar.
 - Karyawan ramah dan antusias.
 - Karyawan berpenampilan menarik, rapi, dan sopan
4. Persepsi pasien terhadap dimensi *credibility* (kredibilitas) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien terhadap sifat jujur dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
 - Kredibilitas mencakup nama dan reputasi perusahaan

- Kredibilitas mencakup karakteristik pribadi
 - Kredibilitas mencakup interaksi dengan pasien.
5. Persepsi pasien terhadap dimensi *communication* (komunikasi) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien terhadap karyawan dalam memberikan informasi kepada para pasien dengan benar.
- Memberikan informasi pada para pasien dengan konsisten
 - Memberikan informasi pada para pasien dengan jelas dan lengkap.
 - Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh para pasien.
6. Persepsi pasien terhadap dimensi *empathy* (empati) yaitu keseluruhan kesan yang diterima oleh pasien terhadap sikap perhatian karyawan yang bersifat individual atau pribadi kepada pasien dan berupaya untuk memahami keinginan pasien.
- Perhatian secara individual kepada pasien
 - Pemahaman kebutuhan pasien
 - Mengutamakan kepentingan pasien.
7. Kepuasan pasien adalah pengalaman sejati atau keseluruhan kesan pasien atas pengalamannya menggunakan jasa layanan yang diterima. Variabel ini dicerminkan dari rasa percaya, rasa senang dan rasa puas pasien selama menjadi pasien Rumah Sakit Panti Rahayu.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam sebuah penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Metode ini digunakan untuk

memperoleh data primer. Wawancara terstruktur dilakukan dengan responden berdasarkan *interview guide* yang telah disusun. Oleh karena itu keterbatasan waktu yang dimiliki responden diwawancarai, maka dalam penelitian ini digunakan bantuan tenaga peneliti lapangan yang berjumlah tiga orang agar supaya proses wawancara dapat berjalan secara lebih efisien.

3.5. Teknik Analisis

Analisis dilakukan dengan melakukan uji statistik terhadap data yang dikumpulkan, dengan menggunakan bantuan program SPSS untuk menguji reliabilitas dan validitas, uji regresi berganda, dan uji penyimpangan asumsi klasik. Data yang akan dianalisis diperoleh dari hasil kuesioner.

3.5.1. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian

Pertama, daftar pertanyaan sebagai *interview guide* yang digunakan sebagai instrumen penelitian ini diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa cermat suatu test melaksanakan fungsi ukurnya (Saifudin Azwar, 1986, h.55).

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis item, yakni mengkorelasikan skor tiap butir (item) pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir pertanyaan. Teknik korelasi digunakan karena menurut Masrun (Sugiyono, 2000, h.116) sampai saat ini merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Masrun (Sugiyono, 2000, h.115) selanjutnya menjelaskan

bahwa item mempunyai validitas tinggi jika koefisien korelasinya minimal sebesar

0,3. Korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sqrt{\left| \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} \right| \left| \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right|}} \dots\dots\dots (3)$$

dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara item dengan skor total

X = Skor pertanyaan yang dihitung validitasnya

Y = Total skor untuk variabel yang terdiri dari beberapa komponen pertanyaan

n = Jumlah sampel

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji sampai sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. *Internal consistency* diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbach alpha*.

Pilihan atas jawaban pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai 5. Nilai untuk skala likert ditentukan dengan cara sederhana, yaitu untuk pertanyaan positif (*positif statement*) diurutkan dari 1 sampai 5 dengan angka nominal penuh dan untuk pertanyaan negatif (*negatif statement*) diurutkan 5 sampai

1 (Saifudin Azwar, 1988, h.115). Pengujian reliabilitas diperlukan untuk mengukur hal-hal yang menyangkut sosial psikologi seperti sikap, perilaku, kecenderungan (Saifudin Azwar, 1986, h.5). Dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas terhadap variabel yang bersifat sosial psikologis, yaitu variabel kepuasan pasien. Setelah instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data-data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik tertentu.

3.5.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel-variabel bebas (*independen*) yang dipilih dalam penelitian ini (yaitu persepsi pasien tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *communication*, *credibility*, dan *empathy*) terhadap variabel terikatnya (*dependen*) yakni kepuasan pasien, baik secara individual maupun secara bersama-sama. Regresi berganda dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e \quad \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan :

Y = variabel dependen / terikat (kepuasan pasien)

a = konstanta (*intercept*)

b₁,...,b₆ = koefisien regresi

X₁ = variabel persepsi pasien tentang dimensi *reliability*

X₂ = variabel persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness*

- X_3 = variabel persepsi pasien tentang dimensi *assurance*
 X_4 = variabel persepsi pasien tentang dimensi *credibility*
 X_5 = variabel persepsi pasien tentang dimensi *communication*
 X_6 = variabel persepsi pasien tentang dimensi *empathy*
 e = kesalahan prediksi (error)

3.5.3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Uji penyimpangan ekonometri atau penyimpangan klasik dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan yang muncul pada model regresi berganda, yaitu adanya pengaruh normalitas, linearitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji salah satu asumsi dasar regresi berganda yakni variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghazali, 2001, h.83). Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat grafik *normal probability plot* dan metode statistik yaitu dengan melihat nilai rasio *kurtosis* dan *skewness*.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas ditujukan untuk melihat apakah spesifikasi model sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik. Uji linearitas dimaksudkan untuk menghindari timbulnya kesalahan spesifikasi model regresi yang digunakan. Uji linearitas didalam penelitian ini menggunakan perbandingan

antara deviasi standar variabel dependen dengan deviasi standar residual. Pedoman umum menyatakan bahwa jika nilai deviasi standar variabel dependen lebih besar dari deviasi standar residual maka dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas dipenuhi.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang sangat tinggi atau sempurna maka koefisien regresi akan mempunyai deviasi standar yang sempurna. Kondisi ini berarti koefisien-koefisien regresi tidak dapat ditaksir dengan mudah dan tidak memungkinkan untuk mengisolir pengaruh variabel independen secara individual (Husein Umar, 1999).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

1. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan model regresi sangat tinggi namun hanya ada sedikit variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (Husein Umar, 1999, h.81; Imam Ghozali, 2001, h. 63)
2. Indikator nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan tolerance. Nilai *tolerance* ($1 - R^2$) menunjukkan variasi variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya dalam model regresi dengan mengabaikan variabel dependen. Sedangkan nilai VIF merupakan kebalikan dari nilai

tolerance karena $VIF = 1/tolerance$. Jadi semakin tinggi korelasi antar variabel independen maka semakin rendah nilai *tolerance* (mendekati 0) dan semakin tinggi nilai VIF. *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,1 atau sama dengan nilai VIF di atas 10 (Iman Ghozali, 2001, h.63).

3. Indikator nilai *condition index* dan *eigenvalue* pada output SPSS. Nilai *condition index* dan *eigenvalue* merupakan kebalikan, jadi meningkatnya nilai *eigenvalue* maka nilai *condition index* akan semakin kecil. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk nilai *condition index* lebih dari 15, dan benar-benar serius problem jika indeks sampai melebihi 30 maka disimpulkan terdapat multikolinearitas, sedangkan untuk *eigenvalues* adalah semakin mendekati 0, maka permasalahan multikolinearitas semakin mungkin terjadi (Singgih Santoso, 2000, h.293).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mendeteksi adanya penyebaran atau pencaran dari variabel-variabel, juga untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode uji *Glejser*. Dalam uji *Glejser*, model regresi linier yang digunakan

dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel independen, bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap residual absolut maka terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian untuk hipotesis 1 sampai dengan 6

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis 1 sampai dengan 6 dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}) untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen (persepsi pasien tentang dimensi *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) secara satu persatu (individual).

Pengujian hipotesis 1 sampai dengan 6 dapat dinyatakan sebagai berikut :

$H_0 : b_i = 0$, berarti variabel independen ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_1 : b_i \neq 0$, berarti variabel independen ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Kriteria pengambilan keputusan :

$t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

$t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2. Pengujian hipotesis 7

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis 7 dilakukan dengan menggunakan uji F (*Fisher test*) untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis 7 dapat dinyatakan sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, \dots, b_m = 0$, berarti secara simultan (bersama-sama) variabel-variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

$H_1 : b_1, b_2, \dots, b_m \neq 0$, berarti secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

$F_{hitung} < F_{tabel} \longrightarrow H_0$ diterima dan H_1 ditolak

$F_{hitung} > F_{tabel} \longrightarrow H_0$ ditolak dan H_1 diterima

3.5. Simpulan Bab

Pada bab ini prosedur pengumpulan data dan analisis data telah diuraikan. Pengumpulan data akan dilakukan untuk mencari data primer terutama persepsi pasien tentang dimensi-dimensi dari kualitas layanan. Untuk itu sebuah daftar pertanyaan telah disusun dan akan disampaikan untuk diisi kepada 100 pasien Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi. Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Rumah Sakit Panti Rahayu

Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi merupakan unit kerja Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM), pada mulanya adalah Balai Pengobatan / Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BP/BKIA) Panti Rahayu yang didirikan pada tanggal 11 Februari 1967 di jalan Kartini no.2 Purwodadi.

Pada tahun 1974, BP/BKIA Panti Rahayu pindah ke lokasi baru yaitu di jalan R Suprpto no. 6 Purwodadi karena lokasi lama tidak memungkinkan untuk dibangun perluasan gedung baru. Kemudian pada tanggal 30 September 1976, status ditingkatkan menjadi Balai Pengobatan / Rumah Bersalin (BP/RB) menurut SK No.114/Huk.B/76 dengan kapasitas sebanyak 8 tempat tidur.

Pada tahun 1981, BP/RB Panti Rahayu mengajukan perubahan status dari BP/RB menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) tipe D, dan pada tanggal 24 Februari 1983 keluar ijin perubahan status dari Depkes RI No.262/Yan.Kes/RS/1983 dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 25 buah dan pada tahun 1984 diadakan penambahan kapasitas tempat tidur lagi menjadi 65 buah.

Perubahan status tersebut membawa dampak pada perubahan pelayanan rumah sakit. Di bagian rawat jalan terdapat pelayanan UGD (unit Gawat Darurat) dan pelayanan poliklinik, sedangkan di bagian rawat inap terdapat bangsal yang digunakan untuk merawat pasien pasca melahirkan, penyakit anak dan penyakit

umum. Sejalan dengan itu untuk meningkatkan penampilan rumah sakit maka dilakukan renovasi fisik bangunan rumah sakit berupa penambahan bangsal, aula, tempat parkir, renovasi dan penataan semua bagian dalam bangsal rawat inap termasuk penambahan ruang VIP, penataan taman di seluruh lahan rumah sakit, dan penambahan unit mobil ambulans.

Pada tahun 1986, kapasitas tempat tidur rawat inap Rumah Sakit Pantih Rahayu bertambah menjadi 100 buah dan status berubah menjadi Rumah Sakit Umum tipe madya (setara tipe C), dan pada tahun 1994 dilakukan lagi penambahan tempat tidur menjadi 125 buah.

4.1.2. Visi dan Misi

Visi dan misi RS Pantih Rahayu merupakan landasan spiritual dan operasional RS Pantih Rahayu.

Misi : mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional berdasarkan kasih bagi masyarakat.

Visi : keadaan sehat sejahtera bagi umat manusia sebagai perwujudan kasih Allah.

4.1.3. Tugas Umum

RS Pantih Rahayu mempunyai tugas melakukan upaya pelayanan kesehatan secara profesional dengan mengutamakan pelayanan penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan penyuluhan.

4.1.4. Tugas Pokok

Tugas-tugas pokok RS Panti Rahayu adalah

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi karyawan, keluarga karyawan, pensiunan dan keluarga pensiunan
3. Menyelenggarakan pembinaan kesehatan bagi masyarakat umum melalui kegiatan UPKM
4. Membantu melaksanakan Program Kesehatan Nasional sesuai kebijaksanaan pemerintah (Depkes RI) seperti pelaksanaan KB (PKBRS), PKMRS, PGRS, Posyandu dll.

4.1.5. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut di atas, RS Panti Rahayu mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan medik
2. Menyelenggarakan pelayanan keperawatan
3. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan pelayanan pendidikan dan pelatihan
6. Menyelenggarakan pelayanan penelitian dan pengembangan
7. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan

4.1.6. Strukturalisasi Jabatan

Jabatan struktural tertinggi dalam struktur organisasi RS Panti Rahayu adalah direktur. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari baik tugas eksekutif (struktural) maupun tugas fungsional. Direktur RS Panti Rahayu dibantu oleh personal-personal yang duduk dalam jabatan struktural maupun dalam jabatan fungsional sebagai berikut :

I. Jabatan Struktural

1. Kepala Divisi

1.1. Kepala Divisi Pelayanan Medik

1.1.1. Seksi Rawat Jalan

1.1.2. Seksi Gawat Darurat

1.1.3. Seksi Kamar Bedah

1.2. Kepala Divisi Perawatan

1.2.1. Seksi Perawatan I (Bedah)

1.2.2. Seksi Perawatan II (Penyakit Dalam)

1.2.3. Seksi Perawatan III (Penyakit Anak)

1.2.4. Seksi Perawatan IV (Obsgin/VK)

1.3. Kepala Divisi Penunjang Medik

1.3.1. Seksi Farmasi

1.3.2. Seksi Laboratorium

1.3.3. Seksi Radiologi

1.3.4. Seksi Gizi

1.3.5. Seksi Pemeliharaan Sarana

1.4. Kepala Divisi Perencanaan Pengembangan

1.4.1. Seksi Diklat/Litbang

1.4.2. Seksi Rekam Medik

1.5. Kepala Divisi Keuangan

1.5.1. Seksi Keuangan

1.5.2. Seksi Logistik

1.6. Kepala Divisi Humppas & UPKM

1.6.1. Seksi Humas & Pemasaran

1.6.2. Seksi Pastoral

1.6.3. Seksi UPKM

2. Kepala Sekretariat

2.1. Seksi Personalialia

2.2. Seksi Tata Usaha

2.3. Seksi Rumah Tangga

II. Jabatan Fungsional

1. Komite-komite

1.1. Komite Medik

1.1.1. Staf Medik Fungsional Bedah

1.1.2. Staf Medik Fungsional Non Bedah

1.1.3. Panitia Farmasi & Terapi

1.1.4. Panitia Rekam Medik

1.1.5. Panitia Pengembangan Mutu

1.1.6. Panitia Infeksi Nosokomial

1.1.7. Panitia Etik dan Kredensial

1.1.8. Panitia Akreditasi

1.2. Komite Pengembangan Fisik

- Panitia Pembangunan

2. Kepala Satuan Pengawas Interen (SPI)

- Kepala Supervisor

Selanjutnya, strukturalisasi jabatan ini dapat dilihat pada bagian struktur organisasi RS Panti Rahayu pada lampiran.

4.2. Gambaran Umum Responden

Responden penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi. Dalam pelaksanaan ini, data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara terstruktur dengan berpedoman pada *interview guide* yang telah disusun sebelumnya. Metode wawancara terstruktur yang dipilih dalam penelitian ini dengan alasan data primer yang diperoleh akan cepat diperoleh dari pada dengan menyebarkan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan responden yang dipilih dengan memperhatikan kriteria-kriteria sampel yang telah ditetapkan. Agar proses pengumpulan data berjalan lebih efisien maka digunakan bantuan 3 orang peneliti lapangan. Pengumpulan data dilakukan selama dua minggu. Responden penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan kelas rawat inap, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pernah atau tidaknya dirawat di rumah sakit Panti Rahayu.

4.2.1. Responden berdasarkan kelas rawat inap

Hasil pengumpulan data berdasarkan kelas rawat inap yang dipilih responden dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.

Responden Berdasarkan Kelas Rawat Inap

Kelas Rawat Inap	Frekuensi
Utama	24
I	31
II	25
III	20
Jumlah	100

Sumber : Data primer yang diolah 2002

Pada kelompok I merupakan kelompok kelas rawat inap yang paling banyak dipilih oleh pasien, karena kelas tersebut mempunyai tarif menengah dengan fasilitas 1 kamar 2 *bed*, lemari kecil dan kamar mandi ada di dalam. Jumlah kelas ini merupakan jumlah kelas rawat inap terbanyak di Rumah Sakit Panti Rahayu.

4.2.2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil pengumpulan data berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	57
Perempuan	43
Jumlah	100

Sumber : data primer yang diolah 2002

Responden pria di Rumah Sakit Panti Rahayu sebesar 57% menunjukkan bahwa lebih banyak kaum pria yang menjalani pengobatan rawat inap di rumah sakit tersebut. Sedangkan 43% adalah responden perempuan. Banyaknya pasien pria dapat dimengerti karena pasien wanita dewasa yang mempunyai masalah dengan kandungan atau yang akan melahirkan mempunyai kecenderungan untuk berobat di RS Bersalin yang juga memberikan pelayanan penyembuhan penyakit kandungan.

4.2.3. Responden berdasarkan usia

Hasil pengumpulan data berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel 4.3. di bawah ini.

Tabel 4.3.

Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
17 - 34	42
35 - 52	31
53 - 70	27
Jumlah	100

Sumber : data primer yang diolah 2002

Pada kelompok usia 17 – 34 tahun merupakan kelompok usia terbanyak menggunakan jasa kesehatan rumah sakit ini, sehingga dapat dikatakan kelompok ini sebagai konsumen potensial. Kelompok usia terbanyak kedua adalah pada kelompok usia 53 – 70 karena pada usia ini termasuk pada usia manula yang sudah mulai rentan terhadap penyakit.

4.2.4. Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Hasil pengumpulan data berdasarkan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4.

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi
Tidak Tamat & Tamat SD	24
SMP	26
SMA/STM/SPG	29
Akademi & Universitas	21
Jumlah	100

Sumber : data primer yang diolah 2002

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden berpendidikan menengah dengan jumlah terbesar adalah 29% lulusan SMA/STM/SPG dan 26% lulusan SMP. Keadaan seperti ini menunjukkan adanya perkembangan di bidang pendidikan yang dilakukan oleh pemerintah.

4.2.5. Responden berdasarkan pekerjaan

Hasil pengumpulan data berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi
Ibu Rumah Tangga	19
Petani	12
Pensiunan/PNS/POLRI/Guru	25
Pelajar/Pengangguran	18
Pegawai Swasta/Pedagang/Pengusaha	26
Jumlah	100

Sumber : data primer yang diolah 2002

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang terbanyak sebesar 26% adalah pedagang, pengusaha dan pegawai swasta. Hal ini terbatasnya lapangan pekerjaan sehingga banyak orang yang membuka usaha sendiri. Rumah Sakit Panti Rahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terlengkap di Kota Purwodadi pada saat ini sehingga banyak pasien dari kelompok ini yang mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit ini sesuai dengan kemampuan pasien.

4.2.6. Responden berdasarkan pernah/tidak dirawat di rumah sakit yang sama

Pada tabel 4.6. memberikan informasi pada rumah sakit tentang responden sebagai pasien lama atau baru yang dirawat di Rumah Sakit Panti Rahayu.

Tabel 4.6.

Responden Berdasarkan Pernah/Tidak Dirawat di RS Panti Rahayu

Pasien Pernah Dirawat di RS Panti Rahayu	Frekuensi
Ya	33
Tidak	67
Jumlah	100

Sumber : data primer yang diolah 2002

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ternyata responden banyak yang baru pertama kali menjalani rawat inap di Rumah Sakit Panti Rahayu yaitu sebanyak 67%. Mereka menyatakan bahwa baru pertama sakit dan harus dirawat di rumah sakit. Sedangkan 33% adalah pasien lama dan merasa puas dirawat di rumah sakit tersebut atau mungkin mereka terpaksa menggunakan jasa kesehatan rumah sakit ini karena minimalnya rumah sakit di Kota Purwodadi.

4.3. Proses dan Hasil Analisis

Dalam pelaksanaan penelitian ini, 100 pasien Rumah Sakit Panti Rahayu dihubungi untuk diminta kesediaannya berpartisipasi dalam penelitian ini. Adapun proses pengumpulan data ini memanfaatkan tiga orang tenaga penelitian lapangan dan dilakukan selama 2 minggu.

Data-data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik tertentu. Alat analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Regresi berganda berfungsi untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen yakni persepsi pasien tentang

dimensi-dimensi dari kualitas layanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Sebelum dilakukan analisis regresi berganda maka dalam penelitian ini dilakukan pengujian awal berupa uji validitas dan reliabilitas data, serta pengujian terhadap asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi berganda, sebagai berikut :

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen pengukuran dimaksudkan untuk mengukur seberapa cermat suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

Uji validitas dalam penelitian menggunakan analisis butir (item), yakni dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total per konstruk dan skor total seluruh item. Hasil lengkap ditampilkan pada lampiran dan ringkasannya ditampilkan dalam tabel 4.7.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *metode internal consistency*, yaitu metode untuk melihat sejauh mana konsistensi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dalam suatu instrumen penelitian. Dalam penelitian ini pengukuran konsistensi tanggapan responden (*internal consistency*)

menggunakan koefisien *alfa Cronbach*. Hasil lengkap disajikan pada lampiran dan ringkasannya ditampilkan dalam tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7.

Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas

Keterangan	Item Pertanyaan/ Indikator	Koefisien Alpha	<i>Corrected Item Total Correlation</i>
Dimensi <i>Reliability</i>	Q1	0,7581	0,5528
	Q2		0,6491
	Q3		0,6282
Dimensi <i>Responsiveness</i>	Q4	0,7644	0,7196
	Q5		0,6872
	Q6		0,5959
Dimensi <i>Assurance</i>	Q7	0,7209	0,6027
	Q8		0,5544
	Q9		0,5692
Dimensi <i>Credibility</i>	Q10	0,7910	0,5615
	Q11		0,5424
	Q12		0,6373
Dimensi <i>Communication</i>	Q13	0,7277	0,5531
	Q14		0,6266
	Q15		0,5994
Dimensi <i>Empathy</i>	Q16	0,7831	0,4237
	Q17		0,5810
	Q18		0,5743
<i>Patient Satisfaction</i>	Q19	0,7719	0,4414
	Q20		0,6043
	Q21		0,5387

Sumber : Data primer yang diolah 2002

Berdasarkan tabel 4.7. di atas nampak bahwa pada variabel dimensi *reliability* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7581, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel dimensi *reliability* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *reliability* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%, N=100$), dimana indikator terendah (Q1) koefisien korelasinya sebesar 0,5528 dan indikator tertinggi (Q2) koefisien korelasi sebesar 0,6491. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *reliability* dinyatakan valid.

Pada variabel dimensi *responsiveness* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7644, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel dimensi *responsiveness* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *responsiveness* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%, N=100$), dimana indikator terendah (Q6) koefisien korelasinya sebesar 0,5959 dan indikator tertinggi (Q4) koefisien korelasi sebesar 0,7196. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *responsiveness* dinyatakan valid.

Pada variabel dimensi *assurance* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7209, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel dimensi *assurance* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *assurance* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%, N=100$), dimana indikator terendah (Q8) koefisien korelasinya sebesar 0,5544 dan indikator tertinggi (Q7) koefisien korelasi sebesar 0,6027. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *assurance* dinyatakan valid.

Pada variabel dimensi *credibility* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7910, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel persepsi pasien tentang dimensi *credibility* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *credibility* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%$, $N=100$), dimana indikator terendah (Q11) koefisien korelasinya sebesar 0,5424 dan indikator tertinggi (Q12) koefisien korelasi sebesar 0,6373. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *credibility* dinyatakan valid.

Pada variabel dimensi *communication* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7277, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel dimensi *communication* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *communication* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%$, $N=100$), dimana indikator terendah (Q13) koefisien korelasinya sebesar 0,5531 dan indikator tertinggi (Q14) koefisien korelasi sebesar 0,6256. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *communication* dinyatakan valid.

Pada variabel dimensi *empathy* mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7831, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel dimensi *empathy* dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator dimensi *empathy* mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%$, $N=100$), dimana indikator terendah (Q16) koefisien korelasinya sebesar 0,4237 dan indikator tertinggi (Q17) koefisien korelasi sebesar 0,5810. Sehingga indikator-indikator variabel dimensi *empathy* dinyatakan valid.

Variabel kepuasan pasien mempunyai koefisien *alpha* sebesar 0,7719, atau di atas 0,60. Sehingga instrumen pengukuran untuk variabel kepuasan pasien dinyatakan handal (*reliabel*). Pada bagian *corrected item-total correlation* nampak bahwa masing-masing indikator kepuasan pasien mempunyai koefisien korelasi di atas 0,195 ($r_{\text{tabel}} 5\%$, $N=100$), dimana indikator terendah (Q19) koefisien korelasinya sebesar 0,4414 dan indikator tertinggi (Q20) koefisien korelasi sebesar 0,6043. Sehingga indikator-indikator variabel kepuasan pasien dinyatakan valid.

Setelah instrumen pengukuran dinyatakan sah dan handal maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam suatu model regresi berganda. Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi (*misspecification*) model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda dalam penelitian ini mencakup :

4.3.2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2001, h. 83)

Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan metode-metode sebagai berikut :

a. Metode Grafik

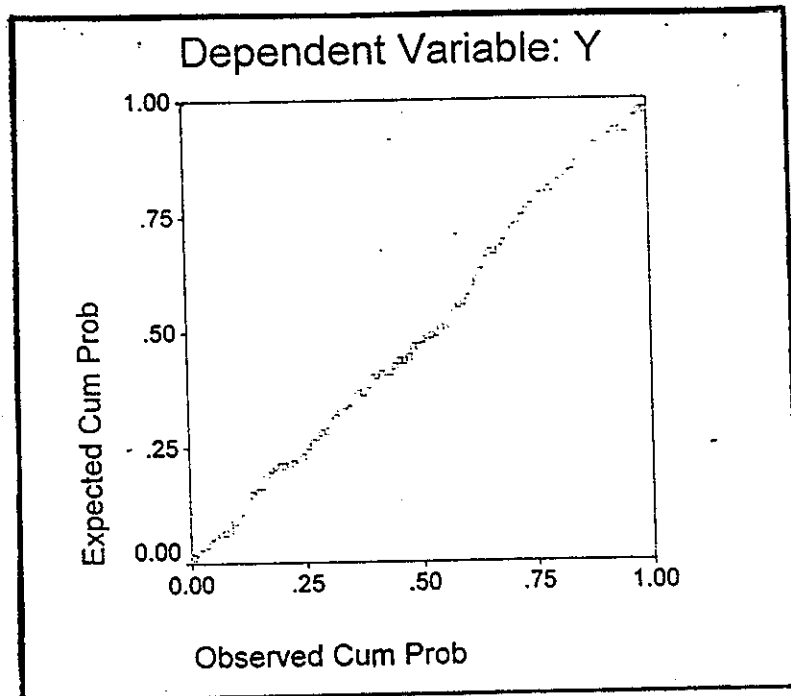
Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan melihat *normal probability plot* sehingga hampir semua aplikasi komputer statistik menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypothetical distribution*).

Berdasarkan hasil komputasi dengan bantuan aplikasi SPSS, maka dihasilkan grafik *normal probability plot* sebagai berikut.

Gambar 4.1.

Grafik Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized



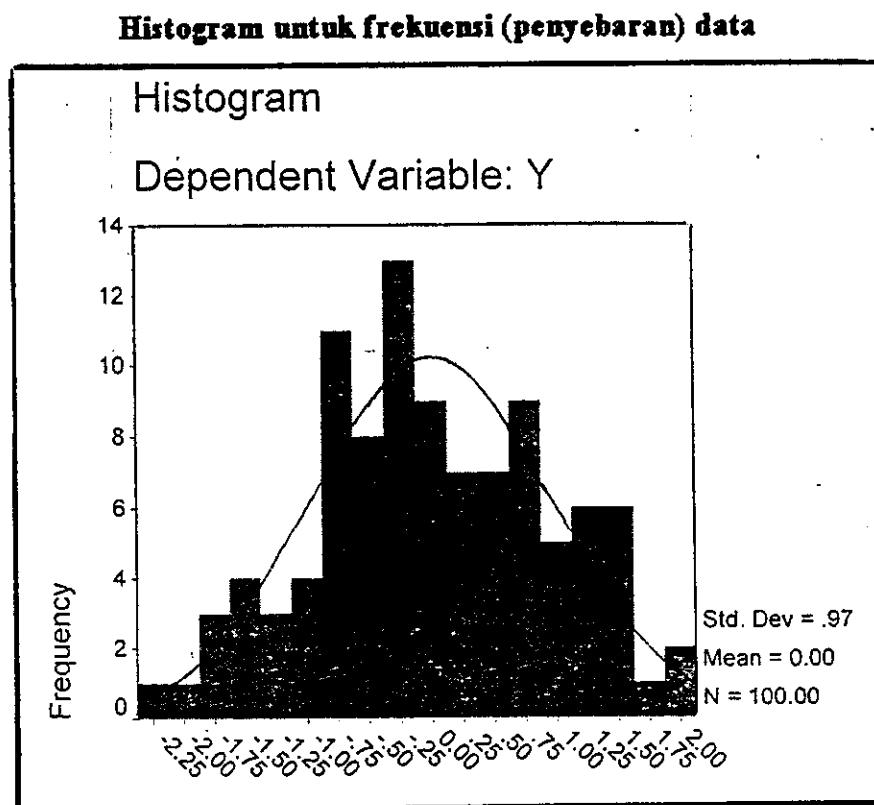
Sumber : data primer yang diolah 2002

Berdasarkan gambar grafik 4.1., nampak bahwa sebaran (pencaran) data berada di sekitar garis diagonal dan data tidak ada yang terpencar jauh dari garis diagonal, sehingga asumsi normalitas dapat dipenuhi.

Selain berdasarkan grafik *normal probability plot*, Singgih Santoso dan Fandi Tjiptono (2001, h.125) mengemukakan bahwa pendeteksian normalitas data dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dari penyebaran (frekuensi) data. Bentuk histogram seperti bentuk lonceng (*bell shaped Curve*) mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil komputasi dengan bantuan aplikasi SPSS, maka dihasilkan histogram variabel, sebagai berikut :

Gambar 4.2.



Sumber : data primer yang diolah, 2002

Berdasarkan gambar 4.2., nampak bahwa bentuk histogram secara keseluruhan masih dapat dikatakan berdistribusi normal atau mendekati normal karena membentuk seperti lonceng (*bell shaped*), sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat dipenuhi.

b. Metode Statistik

Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah berdasarkan nilai *kurtosis* dan *skewness* (Imam Ghozali, 2001, h.86). *Kurtosis* menunjukkan pemuncakan distribusi (*peakdeness of a distribution*), sedangkan *skewness* menunjukkan kemencengan dari distribusi.

Nilai *kurtosis* dan *skewness* harus diubah dalam angka rasio terlebih dahulu, yaitu dengan membagi nilai *kurtosis* dan *skewness* dengan nilai *standard error*-nya. Pedoman umum (*rule of thumb*) adalah data distribusi normal jika nilai *skewness* dan *kurtosis* berada di antara -2 sampai dengan 2 (Singgih Santoso, 2000, h.80)

Berdasarkan hasil komputasi dengan menggunakan aplikasi SPSS (lampiran 1) maka :

- Nilai *skewness reliability / standard error* = 0,158
- Nilai *skewness responsiveness / standard error* = -1,257
- Nilai *skewness assurance / standard error* = -1,349
- Nilai *skewness credibility / standard error* = -0,768
- Nilai *skewness communication / standard error* = -0,971

- Nilai *skewness empathy / standard error* = -0,1311
- Nilai *skewness kepuasan pasien / standard error* = -1,162
- Nilai *kurtosis reliability / standard error* = -1,427
- Nilai *kurtosis responsiveness / standard error* = 0,157
- Nilai *kurtosis assurance / standard error* = -1,128
- Nilai *kurtosis credibility / standard error* = -0,879
- Nilai *kurtosis communication / standard error* = 1,341
- Nilai *kurtosis empathy / standard error* = 0,619
- Nilai *kurtosis kepuasan pasien / standard error* = 0,268

Jadi dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas data dalam penelitian ini dipenuhi karena nilai *skewness* dan *kurtosis* untuk seluruh variabel berada di antara -2 sampai dengan 2.

4.3.3. Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk menguji asumsi linearitas dalam model regresi linear berganda. Uji linearitas juga untuk melihat apakah spesifikasi model sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik. Pada dasarnya analisis regresi berbasis prosedur linearitas. Jika nonlinearitas muncul maka sebaiknya data ditrasformasi ke dalam bentuk, misalnya eksponensial.

Dalam regresi berganda, pedoman umum (*rule of thumb*) untuk melakukan uji linearitas adalah membandingkan nilai deviasi standar variabel dependen dengan deviasi standar residual. Jika nilai deviasi standar variabel dependen lebih besar dari deviasi standar residual maka asumsi linearitas dipenuhi. Berdasarkan pedoman

umum di atas, nampak bahwa nilai deviasi standar kepuasan pasien (0,5507) lebih besar dari deviasi standar residual (0,4766), tampilan lengkap disajikan dalam lampiran 2. Oleh karena itu, asumsi linearitas dapat dinyatakan telah dipenuhi dalam penelitian ini.

4.3.4. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Konsekuensi dari adanya hubungan (korelasi) yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen adalah koefisien regresi dan deviasi standar variabel independen menjadi sensitif terhadap perubahan data serta tidak memungkinkan untuk mengisolir pengaruh individual variabel independen (Husein Umar, 1999).

Untuk mendeteksi ada tidaknya permasalahan multikolinearitas dalam model regresi maka dapat melihat beberapa indikator, yaitu :

1. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan model regresi sangat tinggi namun hanya ada sedikit variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (Husein Umar, 1999, h.81; Imam Ghozali, 2001, h. 63)

Berdasarkan indikator ini maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari persoalan multikolinearitas karena nilai R^2 adalah sebesar 56,3% namun keenam variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (nilai *probability value / sig.* lebih kecil dari 0,05)

2. Indikator nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Nilai *tolerance* ($1 - R^2$) menunjukkan variasi variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya dalam model regresi dengan mengabaikan variabel dependen. Sedangkan nilai VIF merupakan kebalikan dari nilai *tolerance* karena $VIF = 1/tolerance$. Jadi semakin tinggi korelasi antar variabel independen maka semakin rendah nilai *tolerance* (mendekati 0) dan semakin tinggi nilai VIF. *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,1 atau sama dengan nilai VIF di atas 10.

Berdasarkan indikator nilai VIF dan *tolerance*, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi terbebas dari persoalan multikolinearitas, karena nilai VIF variabel *reliability* (1,356), *responsiveness* (1,146), *assurance* (1,515), *credibility* (1,249), *communication* (1,036), dan *empathy* (1,015) berada di bawah ambang batas (10), serta nilai *tolerance* keenam variabel independen tersebut adalah *reliability* (0,737), *responsiveness* (0,873), *assurance* (0,660), *credibility* (0,801), *communication* (0,965), dan *empathy* (0,986) berada di atas ambang batas (0,1) (lampiran 2 – bagian *collinearity statistics*).

3. Indikator nilai *condition index* dan *eigenvalue* pada output SPSS. Nilai *condition index* dan *eigenvalue* merupakan kebalikan, jadi meningkatnya nilai *eigenvalue* maka nilai *condition index* akan semakin kecil. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk nilai *condition index* lebih dari 15, dan benar-benar serius problem jika indeks sampai melebihi 30 maka disimpulkan terdapat multikolinearitas, sedangkan untuk *eigenvalues* adalah semakin mendekati 0, maka permasalahan multikolinearitas semakin mungkin terjadi (Singgih Santoso, 2000, h.293).

Berdasarkan indikator nilai *eigenvalue* dan *condition index* maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari permasalahan multikolinearitas karena nilai *eigenvalue* di atas 0 dan *condition index* di bawah 30 (lampiran 2 – bagian *collinearity diagnostics*).

4.3.5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas bukan heteroskedastisitas (Imam Ghazali, 2001, h. 77).

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan uji *Glejser*. Dalam uji *Glejser*, model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel independen, bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap residual absolut maka terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini (Imam Ghazali, 1996, h. 81)

Berdasar hasil komputasi dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS (lihat lampiran) menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Secara keseluruhan, hasil pengujian terhadap asumsi-asumsi dasar regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian telah memenuhi kelayakan model regresi yang disyaratkan.

4.3.6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menguji sejauhmana dan arah pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi *reliability* (X_1), dimensi *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *credibility* (X_4), *communication* (X_5), dan *empathy* (X_6), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda untuk penelitian ini, sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,609 + 0,128 X_1 + 0,115 X_2 + 0,259 X_3 + 0,176 X_4 + 0,117 X_5 + 0,010 X_6$$

t_{value}	(2,886)	(3,369)	(2,674)	(2,430)	(2,095)	(2,018)	(2,623)
-------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Sig	(0,005)	(0,001)	(0,009)	(0,017)	(0,039)	(0,046)	(0,010)
-------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

SE	(0,211)	(0,038)	(0,043)	(0,107)	(0,084)	(0,058)	(0,004)
------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

$$R^2 = 0,563$$

$$F_{test} = 5,192 (sig = 0,000)$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,128. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,115. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,259. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,176. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,117. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,010. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 5,192 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 5,192.

4.3.6.1. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas Utama.

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan kelas rawat inap kategori kelas utama sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,997 + 0,267 X_1 + 0,063 X_2 + 0,635 X_3 + 0,023 X_4 + 0,279 X_5 + 0,185 X_6$$

t_{value}	(1,219)	(2,119)	(2,351)	(2,586)	(1,924)	(2,067)	(2,126)
Sig	(0,239)	(0,045)	(0,028)	(0,019)	(0,067)	(0,050)	(0,045)
SE	(1,638)	(0,126)	(0,027)	(0,246)	(0,012)	(0,135)	(0,087)

$R^2 = 0,504$ $F_{\text{test}} = 2,874$ ($sig = 0,040$)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,267. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,063. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,635. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

4. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,023. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,279. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,185. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 2,874 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 2,874.

4.3.6.2. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas I (Satu)

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan kelas rawat inap kategori kelas I sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,057 + 0,209 X_1 + 0,063 X_2 + 0,028 X_3 + 0,327 X_4 + 0,048 X_5 + 0,069 X_6$$

t_{value}	(2,338)	(2,061)	(3,006)	(2,362)	(1,958)	(2,834)	(2,180)
Sig	(0,026)	(0,048)	(0,005)	(0,025)	(0,060)	(0,008)	(0,037)
SE	(0,452)	(0,101)	(0,021)	(0,012)	(0,167)	(0,017)	(0,032)

$R^2 = 0,584$ $F_{\text{test}} = 4,752$ ($sig = 0,003$)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,209. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,063. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,028. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,327. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

5. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,048. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,069. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 4,752 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kelas I tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 4,752.

4.3.6.3. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Kelas Rawat Inap Pasien Kategori Kelas II (Dua)

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan kelas rawat inap kategori kelas II sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,215 + 0,196 X_1 + 0,019 X_2 + 0,389 X_3 + 0,080 X_4 + 0,358 X_5 + 0,155 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(2,028)	(2,361)	(1,990)	(2,401)	(3,102)	(1,804)	(2,460)
<i>Sig</i>	(0,054)	(0,027)	(0,058)	(0,025)	(0,005)	(0,088)	(0,022)
SE	(0,106)	(0,083)	(0,010)	(0,162)	(0,026)	(0,199)	(0,063)

$R^2 = 0,491$ $F_{test} = 3,554$ (*sig* = 0,017)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,196. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,019. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,389. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,080. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,358. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,155. Jadi

semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

3. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,354. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,053. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,031. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,206. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 5,674 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kelas III tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 5,674.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan kelas rawat inap pasien yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,267.
2. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,360.
3. Persepsi pasien kelas utama tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,635.
4. Persepsi pasien kelas I tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,327.
5. Persepsi pasien kelas II tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,358.
6. Persepsi pasien kelas III tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,206.
7. F_{test} sebesar 5,674 mengandung makna bahwa pengaruh persepsi pasien kelas III tentang dimensi *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan*

empathy terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 5,674 merupakan persepsi tertinggi dibandingkan dengan persepsi pasien kelas lain.

4.3.6.5. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Kategori Laki-laki

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan jenis kelamin kategori laki-laki sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,073 + 0,076 X_1 + 0,094 X_2 + 0,157 X_3 + 0,462 X_4 + 0,110 X_5 + 0,026 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(0,076)	(3,665)	(2,863)	(2,122)	(3,159)	(2,895)	(2,008)
<i>Sig</i>	(0,939)	(0,001)	(0,006)	(0,038)	(0,003)	(0,005)	(0,050)
SE	(0,964)	(0,021)	(0,033)	(0,074)	(0,146)	(0,038)	(0,013)

$R^2 = 0,601$ $F_{test} = 4,111$ (*sig* = 0,002)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,076. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,094. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

3. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,157. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,462. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,110. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,026. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 4,111 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 4,111

4. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,127. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,104. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,068. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 2,437 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien perempuan tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 2,437.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan jenis kelamin pasien rawat inap yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien laki-laki, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,135.

2. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi laki-laki, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,121.
3. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien laki-laki, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,422.
4. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien perempuan, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,462.
5. Persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien perempuan, lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,110.
6. Persepsi pasien perempuan tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien laki-laki, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,068.
7. F_{test} sebesar 4,111 mengandung makna bahwa pengaruh persepsi pasien laki-laki tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 4,111 merupakan persepsi tertinggi dibandingkan dengan persepsi perempuan.

4.3.6.7. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien Kategori Umur 17 – 34 Tahun

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan umur pasien kategori umur 17 –34 tahun sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,368 + 0,063 X_1 + 0,092 X_2 + 0,203 X_3 + 0,274 X_4 + 0,026 X_5 + 0,060 X_6$$

t_{value}	(1,420)	(2,360)	(2,210)	(2,093)	(1,916)	(2,032)	(1,945)
Sig	(0,164)	(0,023)	(0,033)	(0,043)	(0,062)	(0,049)	(0,059)
SE	(0,964)	(0,027)	(0,042)	(0,097)	(0,143)	(0,013)	(0,031)

$R^2 = 0,454$ $F_{\text{test}} = 3,355$ ($sig = 0,010$)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,063. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,092. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,203. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

4. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,274. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,026. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,060. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,355 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,355.

4.3.6.8. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien Kategori Umur 35 – 52 Tahun

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan umur pasien kategori umur 35 – 52 tahun sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,444 + 0,039 X_1 + 0,102 X_2 + 0,422 X_3 + 0,128 X_4 + 0,107 X_5 + 0,058 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(2,553)	(2,467)	(2,082)	(1,844)	(2,098)	(2,058)	(1,872)
<i>Sig</i>	(0,016)	(0,020)	(0,046)	(0,078)	(0,044)	(0,048)	(0,071)
SE	(0,174)	(0,016)	(0,049)	(0,229)	(0,061)	(0,052)	(0,031)

$R^2 = 0,408$ $F_{test} = 3,328$ (*sig* = 0,016)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,039. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,102. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,422. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,128. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

5. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,107. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,058. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,328 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,328.

4.3.6.9. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Umur Pasien Kategori Umur 53 – 70 Tahun

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan umur pasien kategori umur 53 –70 tahun sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,859 + 0,397 X_1 + 0,186 X_2 + 0,171 X_3 + 0,105 X_4 + 0,313 X_5 + 0,062 X_6$$

t_{value}	(1,835)	(2,015)	(2,000)	(1,859)	(2,333)	(1,886)	(2,067)
Sig	(0,078)	(0,054)	(0,056)	(0,074)	(0,028)	(0,074)	(0,049)
SE	(0,468)	(0,197)	(0,093)	(0,092)	(0,045)	(0,166)	(0,003)

$R^2 = 0,386$ $F_{test} = 2,953 (sig = 0,031)$

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,397. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,186. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,171. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,105. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,313. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut

sebesar 0,062. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

7. F_{test} sebesar 2,953 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 2,953.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan umur pasien rawat inap yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kategori umur lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,397.
2. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kategori umur lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,186.
3. Persepsi pasien kategori umur 35 – 52 tahun tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kategori umur lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,422.
4. Persepsi pasien kategori umur 17 – 34 tahun tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kategori umur lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,274.
5. Persepsi pasien kategori umur 53 – 70 tahun tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien kategori umur lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,313.

2. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,079. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,131. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,461. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,202. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,070. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,551 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

credibility, communication, dan empathy terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,551.

4.3.6.11. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Kategori SMP

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan tingkat pendidikan akhir pasien kategori SMP sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 2,140 + 0,152 X_1 + 0,298 X_2 + 0,040 X_3 + 0,181 X_4 + 0,146 X_5 + 0,062 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(2,076)	(2,054)	(2,614)	(1,953)	(3,291)	(2,863)	(3,621)
<i>Sig</i>	(0,048)	(0,051)	(0,015)	(0,062)	(0,003)	(0,008)	(0,001)
SE	(1,031)	(0,074)	(0,114)	(0,021)	(0,055)	(0,061)	(0,174)

$R^2 = 0,424$ $F_{test} = 3,279$ (*sig* = 0,022)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,152. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,298. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

3. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,040. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,181. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,146. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,062. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,279 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,279.

4.3.6.12. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Kategori SMA/STM/SPG

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan tingkat pendidikan akhir pasien kategori SMA/STM/SPG sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,534 + 0,137 X_1 + 0,143 X_2 + 0,617 X_3 + 0,173 X_4 + 0,298 X_5 + 0,139 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(2,032)	(2,322)	(2,134)	(3,261)	(2,218)	(1,896)	(2,172)
<i>Sig</i>	(0,052)	(0,028)	(0,042)	(0,003)	(0,035)	(0,068)	(0,039)
<i>SE</i>	(0,755)	(0,059)	(0,067)	(0,189)	(0,078)	(0,157)	(0,064)

$R^2 = 0,456$ $F_{test} = 3,068$ (*sig* = 0,025)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,137. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,143. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,617. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

4. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,173. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,298. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,139. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,068 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,068.

4.3.6.13. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Kategori Perguruan Tinggi

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan tingkat pendidikan akhir pasien kategori perguruan tinggi sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

5. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir perguruan tinggi tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,087. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir perguruan tinggi tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,051. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,590 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir perguruan tinggi tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,590.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan tingkat pendidikan pasien rawat inap yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SD tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,324.
2. Persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir SMP tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan

persepsi pasien dengan tingkat pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,298.

3. Persepsi pasien dengan pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,617
4. Persepsi pasien dengan pendidikan akhir SD tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,461.
5. Persepsi pasien dengan pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,298.
6. Persepsi pasien dengan pendidikan akhir SMA/STM/SPG tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan pendidikan akhir lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,139.
7. F_{test} sebesar 3,590 mengandung makna bahwa pengaruh persepsi pasien dengan pendidikan akhir perguruan tinggi tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,590 merupakan persepsi tertinggi dibandingkan dengan persepsi pasien dengan pendidikan akhir lainnya.

4.3.6.14. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien Kategori Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan jenis pekerjaan pasien kategori ibu rumah tangga sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,897 + 0,148 X_1 + 0,651 X_2 + 0,221 X_3 + 0,016 X_4 + 0,397 X_5 + 0,334 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(2,010)	(2,643)	(1,818)	(2,429)	(2,003)	(1,917)	(2,141)
<i>Sig</i>	(0,060)	(0,017)	(0,086)	(0,026)	(0,061)	(0,071)	(0,046)
SE	(0,944)	(0,056)	(0,358)	(0,091)	(0,008)	(0,207)	(0,156)

$R^2 = 0,513$ $F_{test} = 5,155$ (*sig* = 0,008)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,148. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,651. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,221. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,016. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,397. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,334. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 5,155 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 5,155.

4.3.6.15. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien Kategori Petani

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan jenis pekerjaan pasien kategori petani sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,851 + 0,393 X_1 + 0,108 X_2 + 0,274 X_3 + 0,120 X_4 + 0,360 X_5 + 0,061 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(0,503)	(2,148)	(2,347)	(1,971)	(2,000)	(2,011)	(2,035)
<i>Sig</i>	(0,636)	(0,055)	(0,039)	(0,074)	(0,071)	(0,070)	(0,067)
SE	(3,676)	(0,183)	(0,046)	(0,139)	(0,060)	(0,179)	(0,003)

$R^2 = 0,468$ $F_{test} = 5,176$ (*sig* = 0,046)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan petani tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,393. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan petani tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,108. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan petani tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,274. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan petani tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,120. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,366. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,377. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,484. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,548. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,072. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana

pengaruh positif tersebut sebesar 0,613. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

7. F_{test} sebesar 3,634 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 3,634.

4.3.6.17. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien Kategori Pelajar/Pengangguran

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan jenis pekerjaan pasien kategori pelajar/pengangguran sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 0,430 + 0,175 X_1 + 0,121 X_2 + 0,346 X_3 + 0,528 X_4 + 0,039 X_5 + 0,070 X_6$$

t_{value}	(0,242)	(2,059)	(1,952)	(2,097)	(2,824)	(2,103)	(2,000)
Sig	(0,813)	(0,055)	(0,068)	(0,051)	(0,012)	(0,051)	(0,062)
SE	(1,778)	(0,085)	(0,062)	(0,165)	(0,187)	(0,019)	(0,035)

$R^2 = 0,405$ $F_{test} = 3,248$ ($sig = 0,043$)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,175. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

2. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,121. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,346. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,528. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,039. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,070. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 3,248 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pelajar/pengangguran tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*,

3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/pedagang/pengusaha tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,129. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/pedagang/pengusaha tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,463. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/pedagang/pengusaha tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,233. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/pedagang/pengusaha tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,087. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 4,221 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/pedagang/pengusaha tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 4,221.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan jenis pekerjaan pasien rawat inap yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan petani tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,393.
2. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,651.
3. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,484.
4. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,548.
5. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,397.
6. Persepsi pasien dengan jenis pekerjaan PNS/Polri/Guru/Pensiunan tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien

dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,613.

7. F_{test} sebesar 5,155 mengandung makna bahwa pengaruh persepsi pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 5,155 merupakan persepsi tertinggi dibandingkan dengan persepsi pasien dengan jenis pekerjaan lain.

4.3.6.19. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Pernah/Tidak Pasien Dirawat Sebelumnya Kategori Pernah

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan pernah/tidak pasien dirawat sebelumnya kategori pernah sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,986 + 0,418 X_1 + 0,149 X_2 + 0,446 X_3 + 0,077 X_4 + 0,381 X_5 + 0,133 X_6$$

t_{value}	(1,988)	(2,663)	(2,676)	(3,707)	(3,089)	(2,492)	(2,145)
Sig	(0,057)	(0,013)	(0,012)	(0,001)	(0,004)	(0,019)	(0,040)
SE	(0,999)	(0,157)	(0,071)	(0,120)	(0,025)	(0,153)	(0,062)

$R^2 = 0,624$ $F_{test} = 7,183$ ($sig = 0,000$)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,418. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

2. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,149. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,446. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,077. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,381. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,133. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 7,183 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien yang pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

credibility, communication, dan empathy terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 7,183.

4.3.6.20. Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Pernah/Tidak Pasien Dirawat Sebelumnya Kategori Tidak Pernah

Berdasarkan komputasi data dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dapat dinyatakan persamaan regresi berganda berdasarkan pernah/tidak pasien dirawat inap sebelumnya kategori tidak pernah sebagai berikut (hasil lengkap ditampilkan pada lampiran) :

$$Y = 1,806 + 0,125 X_1 + 0,015 X_2 + 0,139 X_3 + 0,216 X_4 + 0,075 X_5 + 0,054 X_6$$

<i>t</i> _{value}	(1,938)	(2,976)	(2,240)	(2,138)	(2,634)	(3,610)	(4,995)
<i>Stg</i>	(0,057)	(0,004)	(0,029)	(0,036)	(0,011)	(0,001)	(0,000)
SE	(0,932)	(0,042)	(0,007)	(0,065)	(0,082)	(0,021)	(0,011)

$R^2 = 0,659$ $F_{test} = 9,051$ (*stg* = 0,000)

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa :

1. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,125. Jadi semakin tinggi dimensi *reliability* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
2. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,015. Jadi semakin tinggi dimensi *responsiveness* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.

3. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,139. Jadi semakin tinggi dimensi *assurance* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
4. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,216. Jadi semakin tinggi dimensi *credibility* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
5. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,075. Jadi semakin tinggi dimensi *communication* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
6. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,054. Jadi semakin tinggi dimensi *empathy* akan diiringi oleh semakin tingginya kepuasan pasien.
7. F_{test} sebesar 9,051 mengandung makna bahwa ada pengaruh persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 9,051.

Kesimpulan : Berdasarkan model analisis regresi berganda berdasarkan pernah atau tidaknya pasien dirawat sebelumnya yang telah diuraikan di atas tadi maka dapat diambil kesimpulan :

1. Persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,418.
2. Persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,149.
3. Persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,446.
4. Persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *credibility* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,216.
5. Persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *communication* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,381.

6. Persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya, dimana pengaruh positif tersebut sebesar 0,133.
7. F_{test} sebesar 9,051 mengandung makna bahwa pengaruh persepsi pasien yang tidak pernah rawat inap sebelumnya tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 9,051 merupakan persepsi tertinggi dibandingkan dengan persepsi pasien yang sudah pernah rawat inap sebelumnya.

4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis 1 sampai dengan 6 yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}). Uji t bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Sedangkan pengujian hipotesis 7 menggunakan uji F (*Fisher test*) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara serempak (simultan) terhadap variabel dependen.

4.4.1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis pertama ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value* /

sig. (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis pertama harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *reliability* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 3,369 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *reliability* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,128), sehingga hipotesis pertama penelitian ini diterima.

4.4.2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis kedua ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis kedua harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *reliability* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 2,674 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *reliability* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,115), sehingga hipotesis kedua penelitian ini diterima.

4.4.3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis ketiga ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis ketiga harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *assurance* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 2,430 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *credibility* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,259), sehingga hipotesis ketiga penelitian ini diterima.

4.4.4. Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *credibility* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis keempat ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis keempat harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *credibility* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 2,095 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *credibility* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh dimensi *credibility* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,176), sehingga hipotesis keempat penelitian ini diterima.

4.4.5. Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *communication* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis kelima ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis kelima harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *communication* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 2,018 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *reliability* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh dimensi *communication* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,117), sehingga hipotesis kelima penelitian ini diterima.

4.4.6. Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis keenam yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis keenam ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* (kekuatan koefisien regresi dalam menolak H_0) dari t_{hitung} (t_{value}) variabel independen untuk mendukung hipotesis keenam harus lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan komputasi data dengan memanfaatkan bantuan SPSS, variabel dimensi *empathy* mempunyai nilai t_{hitung} (t_{value}) sebesar 2,623 dan *rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari 2 atau -2 maka kemungkinan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dimana pada $\alpha = 0,05$ (*two tail test*) dengan derajat kebebasan $(n-k-1) = 93$ nilai t_{tabel} adalah 1,980, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. *Rule of thumb* juga didukung oleh *probability value / sig.* variabel dimensi *reliability* yang lebih kecil dari 0,05.

Arah dari pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien yang terbukti signifikan ini adalah positif (berdasarkan nilai koefisien regresi = 0,010), sehingga hipotesis keenam penelitian ini diterima.

4.4.7. Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan adanya dugaan bahwa ada pengaruh persepsi pasien tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* terhadap

kepuasan pasien secara simultan. Pengujian hipotesis ketujuh dilakukan dengan menggunakan uji F (F_{test}), dimana pada *level of significance* 5% ($\alpha = 0,05$) besarnya *probability value / sig.* F_{hitung} (F_{ratio}) untuk mendukung hipotesis ketujuh harus lebih kecil dari 0,05 dan besarnya F_{hitung} harus lebih besar dari nilai F_{tabel} .

Berdasarkan komputasi data dengan aplikasi SPSS, besaran F_{hitung} adalah 5,192 dengan nilai *sig.* 0,005. *Rule of thumb* menyatakan bahwa apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari 4 maka variabel-variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini didukung oleh perbandingan antara F_{hitung} dengan F_{test} dimana pada $\alpha = 0,05$, dengan derajat kebebasan pembilang (k) = 6 dan derajat kebebasan penyebut ($n-k-1$) = 93, nilai F_{tabel} adalah 2,19, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan besaran *sig.* jauh di bawah 0,05. Sehingga hipotesis ketujuh dalam penelitian ini terbukti.

4.5. Simpulan Bab

Pada bab ini telah dibahas mengenai gambaran umum Rumah Sakit Panti Rahayu, gambaran umum atau profil responden dari sisi demografis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi berganda. Sementara pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan uji t (hipotesis 1 sampai dengan 6) dan uji F (hipotesis 7).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang keenam dimensi kualitas layanan yang diajukan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, baik secara individual maupun secara simultan.

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan

5.1.1. Simpulan Mengenai Analisis Kualitatif

Berdasarkan hasil analisis kualitatif dapat ditarik simpulan bahwa faktor kelas rawat inap, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pernah tidaknya rawat inap di RS Panti Rahayu sebelumnya mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan jasa kesehatan.

5.1.2. Simpulan Mengenai Hipotesis

Pada bagian ini akan dikemukakan simpulan mengenai hasil-hasil pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Simpulan mengenai hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *reliability* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,128) dan $t_{hitung} (3,369) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis pertama terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang dimensi *reliability* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *reliability* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi

rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *reliability* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

2. Simpulan mengenai hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,115) dan $t_{hitung} (2,674) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis kedua terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *responsiveness* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

3. Simpulan mengenai hipotesis 3

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *assurance* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,259) dan $t_{hitung} (2,430) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis ketiga terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang

dimensi *assurance* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *assurance* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *assurance* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

4. Simpulan mengenai hipotesis 4

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *credibility* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,176) dan $t_{hitung} (2,095) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis keempat terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang dimensi *credibility* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *credibility* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *credibility* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

5. Simpulan mengenai hipotesis 5

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *communication* berpengaruh positif

terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,117) dan $t_{hitung} (2,018) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis kelima terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang dimensi *communication* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *communication* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *communication* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

6. Simpulan mengenai hipotesis 6

Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien regresi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi pasien tentang dimensi *empathy* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena koefisien regresi menunjukkan nilai positif (0,010) dan $t_{hitung} (2,623) > t_{tabel} (1,98)$. Sehingga hipotesis keenam terbukti. Semakin tinggi persepsi pasien tentang dimensi *empathy* maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang dimensi *empathy* rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula. Ini berarti bahwa tinggi rendahnya persepsi pasien tentang dimensi *empathy* yang diberikan para karyawan rumah sakit baik medis maupun nonmedis kepada pasien akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan pasiennya.

7. Simpulan mengenai hipotesis 7

Berdasarkan hasil uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel persepsi pasien tentang dimensi *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication, dan empathy* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%, karena $F_{hitung}(5,192) > t_{tabel}(2,19)$. Sehingga hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini terbukti. Dengan demikian semakin tinggi persepsi pasien tentang semua dimensi kualitas layanan maka akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebaliknya apabila persepsi pasien tentang semua dimensi kualitas layanan rendah maka akan memberikan tingkat kepuasan yang rendah pula.

5.1.3. Simpulan Mengenai Masalah Penelitian

Masalah penelitian yang disampaikan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan dipandang belum optimal, hal ini didasarkan pada banyaknya tingkat keluhan. Dengan adanya keluhan mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan (pasien). Untuk mengungkap masalah tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk dapat menyelesaikan masalah keluhan pelanggan dengan baik, diperlukan informasi tentang harapan pasien, permasalahan yang dihadapi mereka, dan kejelasan mengenai kompensasi bagi pasien bila ternyata mereka berada di pihak yang benar dalam arti ada unsur kerugian yang diderita.

2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas layanan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy*, terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Panti Rahayu. Meningkatnya persepsi pasien tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy* akan berpengaruh positif terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Namun perlu diingat bahwa pengaruh positif persepsi pasien tentang dimensi dari kualitas layanan ini akan sangat tergantung pada kemampuan seorang karyawan dalam memberikan layanan jasa kesehatan sesuai dengan apa yang pasien harapkan.

5.2. Implikasi Kebijakan

5.2.1. Implikasi Teoritis

Implikasi penelitian ini secara teoritis adalah sebagai dukungan empiris terhadap penelitian terdahulu bahwa dimensi kualitas layanan, dimana dalam penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *credibility*, *communication*, dan *empathy*, yang dijadikan sebagai variabel independen, menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan tersebut mempengaruhi kepuasan pasien.

5.2.2. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan jasa kesehatan merupakan variabel penting yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Implikasi

manajerial seharusnya difokuskan pada masalah kualitas layanan, karena kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Implikasi dari hasil temuan ini menyarankan direktur rumah sakit untuk memberikan perhatian dan perbaikan pada kualitas layanan, khususnya pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, credibility, communication* dan *empathy*. Beberapa kebijakan yang dapat dilakukan oleh rumah sakit dalam meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan jasa kesehatan khususnya bagi pimpinan Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi adalah :

1. Perlu adanya komitmen para direktur rumah sakit terhadap perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jasa kesehatan secara berkesinambungan. Oleh karena itu para manajer atau direktur rumah sakit harus dapat memelihara agar para karyawan baik tenaga medis maupun non medis yang bertugas di sini tetap memiliki kepuasan dan meningkatkan komitmen individualnya untuk tetap konsisten dalam memberikan pelayanan.
2. Kualitas layanan jasa kesehatan dapat ditingkatkan melalui *education, training and communication* (pendidikan, pelatihan, dan komunikasi). Pendidikan dan pelatihan (Diklat) sangat penting bagi pengembangan dan peningkatan mutu (pengetahuan dan kemampuan) sumber daya manusia baik yang berinteraksi langsung dengan para pasien, karyawan yang memberikan layanan kepada para pasien tetapi hanya kadang kala saja berinteraksi langsung, dan karyawan pendukung agar mereka mampu memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggan (pasien). Sedangkan komunikasi berperan dalam mendistribusikan informasi ke setiap individu di dalam perusahaan.

3. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien atau pelanggan perlu dilakukan terus menerus, meskipun pengaduan yang diterima relatif rendah. Sekitar 95% dari konsumen yang tidak puas memilih untuk tidak melakukan pengaduan tetapi sebagian besar cukup menghentikan pembeliannya (Kotler, 1997, h.22).
4. Perlu adanya penilaian, pengukuran dan perolehan umpan balik yang berperan dalam menginformasikan kepada sumber daya manusia seberapa jauh mereka mampu memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan (pasien). Hasil penilaian kinerja dan umpan balik dijadikan dasar untuk memberikan balas jasa kepada sumber daya manusia, serta memberikan isyarat kepada perusahaan tentang apa-apa yang masih perlu diperbaiki, kapan perlu diperbaiki dan bagaimana cara memperbaikinya.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses dan pelaksanaan penelitian ini tentunya ditemukan berbagai kendala dan keterbatasan-keterbatasan. Disisi lain, keterbatasan maupun kelemahan-kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber ide bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Obyek penelitian yang hanya pada satu rumah sakit saja, yaitu Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi, sehingga responden untuk penelitian ini hanya pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi dengan waktu penelitian yang singkat.

2. Pemakaian dimensi-dimensi kualitas layanan dari penelitian terdahulu yang tidak semua diikutsertakan dalam penelitian ini, dengan alasan untuk mempersingkat waktu dan mengurangi jawaban yang seadanya dari para responden.
3. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk kasus lain di luar obyek penelitian, yaitu penyedia jasa lainnya selain Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi.

5.4. Agenda Penelitian Mendatang

Keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini membutuhkan perbaikan dan pengembangan bagi penelitian di masa yang akan datang. Implikasi keterbatasan penelitian ini bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang adalah :

1. Untuk penelitian yang akan datang sebaiknya di lakukan pada obyek penelitian yang berbeda, yaitu tidak hanya pada pasien Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi melainkan pada rumah sakit lainnya.
2. Pemilihan dimensi dari kualitas layanan hendaknya lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan kondisi yang ada pada obyek penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alford, L Bruce and Sherrell L Daniel, 1996, "The Role of Affect in Customer Satisfaction Judgements of Credence - Based Services", **Journal of Business Research**, Vol. 37, pp. 71 - 84
- Anderson, et al, 1994, "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability : Finding from Sweden", **Journal of Marketing**, Vol.58, pp. 53 - 66
- Budi W. Soetjipto, 1996, "Strategi Bersaing Manajemen Sumber Daya Manusia : Menciptakan Pelayanan Pegawai Yang Berkualitas di Dalam Perusahaan", **Usahawan**, Maret 1996, pp. 24-28
- Budi W. Soetjipto, 1997, "*Service Quality* : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia", **Usahawan**, No 1 Januari 1997, pp.18 - 24.
- Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A., 1992, "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension", **Journal of Marketing**, Vol.58, pp. 55 - 68
- Duffy, Jo Ann M. and Ketchand, Alice A., 1998, "Examining the Role of Service Quality in Overall Service Satisfaction", **Journal of Managerial Issues**, Vol X Number 2, Summer 1998, pp. 240 - 255.
- Eka Ardianto, 1999, "Pengukuran Persepsi Kualitas Layanan, Contoh Perjalanan Sebuah Proses Penelitian", **Forum Manajemen Prasetya Mulya**, Tahun ke-13, No. 70, pp. 36 - 42
- Fitzsimmons, J.A and Fitzsimmons, M.J, 1994, **Service Management for Competitive Advantage**, New York, NY :McGraww-Hill, Inc.
- Fornell, et al., 1996, "The American Customer Satisfaction Index Nature Purpose and Finding", **Journal of Marketing**, Vol.60, pp. 7 - 18
- Hadari Nawawi, 1987, **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Cetakan Tujuh. Yogyakarta Gajah Mada University Press.
- Hurley, Robert F. and Estelami Hoonan, 1998, "Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality : A Comparison Evaluation in Retail Context", **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol 26, pp. 209 - 221
- Hurley, Robert F., 1998, "Customer Service Behavior in Retail Setting : A Study of Effect of Service Provider Personality", **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol.26, No.2, pp. 115-127

- Husein Umar, 1999, **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip and Andreason, Alan R., 1987, **Strategic Marketing for Nonprofit, Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba Edisi 3**, Alih Bahasa : Ova Emilia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1995
- Kotler, Philip, 1997, **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**, Prentice-Hal Inc.
- Masri Singarimbun, 1989, **Metode Penelitian Survei**. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Parasuraman, A. et Al., 1988, "SERVQUAL : A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, pp. 12 - 39
- Parasuraman, A. et Al. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher", **Research Journal of Marketing**, Vol 53, pp. 111 - 124
- Pearce and Robinson, 1997, (alih bahasa : Agus Maulana). **Manajemen Strategik - Formulasi, Implementasi dan Pengendalian - Jilid Satu**. Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Rich, Gregory A., 1997, "The Sales Manager as a Role Model : Effect on Trust, Job Satisfaction and Performance of Salespeople", **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol 25 No.4, pp. 319 - 328
- Robin, Stephen P. 1993. **Organizational Behavior**. Sixth Edition by Prentice-Hal, Inc.
- Saifudin Azwar, 1986, **Seri Pengukuran Psikologi : Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi dan Komputasi**, Edisi Pertama, Liberty, Yogyakarta
- Saifudin Azwar, 1988, **Sikap Manusia - Teori dan Pengukurannya**, Seri Psikologi, Liberty, Yogyakarta
- Singgih Santoso, 2000, **SPSS - Mengolah Data Statistik Secara Profesional**, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Singgih Santoso & Fandi Tjiptono, 2001, **Riset Pemasaran - Konsep dan Aplikasi dengan SPSS**, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sitepu, 1994, **Path Analisis**, Universitas Padjajaran, Bandung.

- Sudjana, 1982, **Desain dan Analisis Eksperimen**, Transito, Bandung
- Suharsimi Arikunto, 1996, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Edisi Revisi III, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sutrisno Hadi, 2001, **Statistik Jilid 2**, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Sutrisno Hadi, 1987, **Metodologi Research Jilid 3**, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta
- Winardi, 1991, **Marketing dan Perilaku Konsumen**, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Woodruff, 1997, "Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage", **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol. 25, No.2, pp. 139 - 153