

BAB III

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP LOYALITAS
PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN**

(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG)

Dalam bab ini penulis menyajikan data yang telah diolah dari hasil penelitian yang dihimpun dari responden. Data yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel, yang meliputi data tentang interpretasi hasil uji validitas dan reliabilitas, dan gambaran persepsi responden serta perbandingan persentase jawaban responden dari berbagai pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, tarif, kepuasan dan loyalitas pasien. Analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variable. Kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 100 kuesioner. Hasil jawaban dari kuesioner tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian. Analisis dalam penelitian ini diketahui dengan perhitungan aplikasi perangkat lunak (*software*) *SPSS version 23* dimana proses dan hasil analisis data sebagai kesatuan langkah dalam pengujian hipotesis.

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam sebuah penelitian, untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliable, maka diperlukan instrument yang valid dan reliabel. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Reliabel berarti jika instrument tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Untuk itu diadakan uji validitas dan reliabilitas pada alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator dalam penelitian ini semuanya menggunakan alat bantuan program computer *SPSS (Statistical Program For Social Science) For Windows version 23*.

3.1.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir pertanyaan yang diajukan pada responden hasilnya dapat menerangkan variasi nilai yang ada pada tiap variabel, misalnya jika pertanyaan yang diajukan valid, maka dapat mengukur tinggi rendahnya keputusan pembelian konsumen, tetapi jika pertanyaan tersebut tidak valid maka tidak dapat menerangkan variasi nilai yang dimiliki oleh tiap variabel.

Menurut Sugiyono (2010) instrumen pertanyaan dianggap valid ketika *pearson correlation* lebih besar dari nilai r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini n merupakan jumlah sampel/responden. Pada penelitian ini, jumlah responden (n) = 100 dan besarnya “ df ” $100-2 = 98$. Dengan $df = 98$ dan $\alpha (\alpha) = 0,05$ didapat $r\text{-tabel} = 0.1966$. Kriteria lain yang dapat digunakan yaitu jika r hitung lebih kecil dari r tabel (r hitung $<$ r tabel), maka pertanyaan dapat dikatakan tidak valid, tetapi jika r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel) maka pertanyaan dikatakan valid.

Berikut hasil perhitungan validitas menggunakan software untuk variabel kualitas pelayanan rumah Sakit Banyumanik Semarang dengan indikator *Tangibles*: kondisi fisik, sirkulasi udara ruangan rumah sakit, penerangan ruangan Rumah Sakit, Ruang Rumah Sakit bebas rokok. Dan *Reliability*: prosedur penerimaan pasien Rumah sakit. *Responsiveness*: daya tanggap tenaga medis/non medis (Dokter, perawat, tenaga administrasi) *Assurance*: perhatian tenaga medis/ non medis (dokter, perawat, tenaga administrasi) Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang diberikan pada pasien. *Emphaty*: keramahan tenaga medis/ non medis (dokter, perawat, tenaga administrasi Rumah Sakit

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Indikator	r hitung	=	r table	Kesimpulan
1.	Kondisi fisik rumah sakit Banyumanik Semarang	0,302	≥	0,1966	Valid
2.	Sirkulasi udara ruangan rumah sakit Banyumanik Semarang	0,306	≥	0,1966	Valid
3.	Penerangan ruangan Rumah Sakit Banyumanik Semarang	0,424	≥	0,1966	Valid
4.	Luas ruangan RS Banyumanik Semarang	0,320	≥	0,1966	Valid

5.	Ruangan Rumah Sakit Banyumanik Semarang bebas rokok	0,354	≥	0,1966	Valid
6.	Prosedur penerimaan pasien Rumah sakit Banyumanik Semarang	0,449	≥	0,1966	Valid
7.	Daya tanggap tenaga medis/non medis (Dokter, perawat, tenaga administrasi) Rumah Sakit Banyumnik Semarang	0,468	≥	0,1966	Valid
8.	Daya tanggap perawat RS Banyumanik Semarang terhadap keluhan pasien	0,317	≥	0,1966	Valid
9.	Kecepatan tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang terhadap pasien	0,474	≥	0,1966	Valid
10.	Bagaimana perhatian yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang	0,340	≥	0,1966	Valid
11.	Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien RS Banyumanik Semarang	0,558	≥	0,1966	Valid
12.	Keramahan yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang	0,336	≥	0,1966	Valid
13.	Kerahaman tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang	0,432	≥	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil diatas seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan di nyatakan valid. Dimana sesuai dengan ketentuan sebelumnya maka instrument pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan ini dikatakan valid sehingga seluruh butir pertanyaan yang diberikan pada responden dapat mengukur baik buruknya kualitas pelayanan Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Berikut merupakan hasil uji validitas pada 13 (tigabelas) instrumen pertanyaan tarif:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Tarif

No	Indikator	r hitung	=	r tabel	Kesimpulan
1.	Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik	0,619	≥	0,1966	Valid
2.	Persepsi paseien tentang kesesuaian	0,773	≥	0,1966	Valid

	tarif yang ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan				
3.	Persepsi pasien tentang tarif dibandingkan dengan rumah sakit lainnya	0,527	≥	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh instrumen pertanyaan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari pada r-tabel. Dimana sesuai dengan ketentuan sebelumnya maka instrument pertanyaan pada variabel tarif ini dikatakan valid sehingga seluruh butir pertanyaan yang diberikan pada responden dapat mengukur mahal murahnya tarif RS Banyumanik Semarang.

Berikut merupakan hasil uji validitas pada 3 (tiga) instrumen pertanyaan keputusan pembelian:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

No	Indikator	r hitung	=	r tabel	Kesimpulan
1.	Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyumanik pada saat membutuhkan	0,585	≥	0,1966	Valid
2.	Keinginan untuk merekomendasikan kepada kenalan untuk dirawat di rumah sakit tersebut	0,697	≥	0,1966	Valid
3.	Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap	0,710	≥	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil diatas seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pasien di nyatakan valid sehingga seluruh butir pertanyaan yang diberikan pada

responden dapat mengukur tinggi rendahnya kepuasan pasien pada RS Banyumanik Semarang. Berikut merupakan hasil uji validitas pada 3 (tiga) instrumen pertanyaan kepuasan pasien:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien

No	Indikator	r hitung	=	r tabel	Kesimpulan
1.	Melakukan pembelian secara ulang	0,658	≥	0,1966	Valid
2.	Merekomendasikan kepada orang lain	0,494	≥	0,1966	Valid
3.	Memiliki kekebalan terhadap penawaran ke Rumah sakit lain	0,460	≥	0,1966	Valid
4.	Malakukan pembelian	0,606	≥	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil diatas seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas pasien di nyatakan valid sehingga seluruh butir pertanyaan yang diberikan pada responden dapat mengukur tinggi rendahnya loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan bahwa jika penelitian ini diteliti kembali dengan menggunakan variabel yang sama dan indikator yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Suatu variabel harus reliabel karena jika tidak reliabel data tersebut tidak dapat diteruskan untuk menguji hipotesis yang ingin diujikan tetapi jika reliabel maka dapat menguji hipotesis penelitian tersebut, maka suatu variabel dapat dikatakan reliabel adalah jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 jika diolah dalam program SPSS sehingga bila dilakukan penelitian berikutnya dengan menggunakan variabel yang sama, indikator yang sama dengan studi kasus yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda hasilnya akan tetap sama, namun bila hasilnya tidak reliabel atau nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka bila diteliti ulang dengan menggunakan variabel yang sama, indikator yang sama dengan studi kasus yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda

hasilnya akan berbeda. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada 4 (empat) variabel dengan menggunakan program SPSS:

Berikut akan disajikan tabel reliabilitas dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Tarif (X_2), Loyalitas Pelanggan (Y), Kepuasan Pasien (Z), sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas Variabel X, Y, dan Z

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,667	0,60	Reliabel
Tarif (X_2)	0,732	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Z)	0,749	0,60	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0,686	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 3.5 diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel yang diteliti memiliki nilai *Cronbach Alpha* labih dari 0,60 dimana untuk variabel kualitas pelayanan dengan 13 (tigabelas) indikator yang sama bila dilakukan pengukuran berulang maka hasilnya akan sama yaitu **0,667**. Variabel tarif dengan 3 (tiga) indikator yang sama bila dilakukan pengukuran berulang maka hasilnya akan sama yaitu **0,732**. variabel kepuasan pasien dengan 3 (tiga) indikator yang sama bila dilakukan pengukuran berulang hasilnya akan sama yaitu **0,749** variabel loyalitas pasien dengan 4 (empat) indikator yang sama bila dilakukan pengukuran berulang hasilnya akan sama yaitu **0,686** Dimana hasil tersebut menerangkan bahwa seluruh variabel yang diteliti bersifat reliabel sehingga apabila diteliti kembali dengan variabel yang sama dan indikator yang sama akan menunjukkan hasil yang sama.

3.2 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas

Pelanggan Melalui Kepuasan Pasien

Pada bagian ini akan dibahas mengenai persepsi responden yang didapat melalui analisis jawaban yang diberikan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar. Kuesioner terdiri dari 24 pertanyaan yang pada setiap pertanyaan disediakan ruang bagi responden agar dapat memberikan alasan atas jawaban yang dipilih. Dengan data tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

3.2.1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Tjiptono (2008:85) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan yang berjalan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan. Guna mengetahui kualitas pelayanan yang dimiliki, perusahaan tidak bisa menentukan sendiri keberhasilannya, tetapi harus melibatkan para konsumen di dalamnya, karena konsumen yang menerima pelayanan dari perusahaan. Adapun persepsi responden terhadap indikator-indikator variabel kualitas pelayanan ini adalah sebagai berikut:

3.2.1.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata/berwujud di Rumah Sakit Banyumanik Semarang Pada penelitian ini, variabel bukti fisik menggunakan 5 indikator pertanyaan yang diajukan kepada setiap responden, meliputi: kondisi fisik bangunan RS, sirkulasi udara dalam ruangan, penerangan ruang, luas ruangan, Ruang Rumah Sakit bebas rokok

a. Kondisi Fisik Bangunan RS

Penataan desain ruangan dalam di RS Banyumanik, adalah keadaan dimana pasien dapat merasakan suasana dan kenyamanan di RS dengan bangunan yang tertata dengan baik (terdapatnya ruang tunggu pasien ruang ugd), tembok tidak retak, dan yang lainnya.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut

Tabel 3.6
Kondisi fisik bangunan rumah sakit banyumanik

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	19	19
Baik	58	58
Cukup Baik	23	23
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.6 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kondisi fisik bangunan di Rumah Sakit Banyumanik baik, dengan jawaban responden sebesar 58%, yang menjawab sangat baik sebesar 19%, dan 23% menyatakan cukup baik. Pendapat responden atas jawaban baik yang mereka berikan adalah anggapan responden bahwa desain yang dimiliki rumah sakit semakin baik dari yang sebelumnya, dan terkesan tertata (seperti ruang tunggu pengambilan obat, bentuk wastafel tempat cuci tangan), enak untuk dilihat, penataan yang membuat ruangan menjadi tidak sempit, dan mampu untuk memberikan kenyamanan

b. Sirkulasi udara di dalam ruangan RS

Sirkulasi udara dalam ruangan tunggu bagus dan banyak jendela yang di pasang di dinding, ruangan tidak pengap,

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Sirkulasi udara di dalam ruangan RS

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	12	12
Baik	53	53
Cukup Baik	32	32
Tidak Baik	3	3
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.7 dijelaskan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sirkulasi udara di dalam ruangan Rumah Sakit Banyumanik baik, dengan jawaban responden sebesar 53%, yang menjawab sangat baik sebesar 12%, dan 32% menyatakan cukup baik. Pendapat responden atas jawaban baik yang mereka berikan adalah anggapan responden bahwa sirkulasi udara di dalam ruangan rumah sakit semakin baik dari yang sebelumnya, dan terkesan tertata (seperti ruang tunggu fisik bagus tidak ada yang keropos , cat dinding bagus), enak untuk dilihat, mampu untuk memberikan kenyamanan.

c. Penerangan di dalam ruangan RS.

Penerangan RS Banyumanik ruangan RS sangat tertata dan terang tidak ada lampu yang mati , lampu terang tidak redup.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8
Penerangan di dalam ruangan RS

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	29	29
Baik	51	51
Cukup Baik	21	21
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.8 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa penerangan di dalam ruangan Rumah Sakit Banyumanik baik, dengan jawaban responden sebesar 51%, yang menjawab sangat baik sebesar 29%, dan 21% menyatakan cukup baik. Pendapat responden atas jawaban baik yang mereka berikan adalah anggapan responden bahwa penerangan di dalam ruangan rumah sakit semakin baik dari yang sebelumnya, dan terkesan tertata (sebagian ruang dalam rumah sakit banyumnaik terdapat penerangan yang terang),

d. Luas ruangan RS Banyumanik

Luas luarang cukup besar tidak terlalu kecil untuk ruang pasien dan ruang tungg pasien, dan ruang tunggu penerimaan pasien agak kurang besar

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9
Luas ruangan RS banyumanik

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat luas	19	19
Luas	60	60
Cukup luas	21	21
Tidak luas	0	0
Sangat Tidak luas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.9 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) berpendapat bahwa luas ruangan di RS Banyumanik, memadai, responden yang menjawab cukup luas sebesar 21%, responden yang menjawab sangat luas sebesar 19%, Pendapat responden yang menunjukkan bahwa luas ruang di rumah sakit memadai dikarenakan luas ruangan yang bisa untuk banyak orang yang berobat.

e. Ruang Rumah Sakit Banyumanik Semarang bebas rokok

Ruangan RS banyumanik tidak boleh merokok karena menjaga pasien yang sedang sakit atau berobat karena itu tidak boleh merokok di area rumah sakit / ruangan

Berdasarkan kuesioner yang telah didarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10
Ruangan Rumah Sakit Banyumanik Semarang bebas rokok

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	18	18
Setuju	69	69
Ragu-Ragu	13	13
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.10 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden (69%) berpendapat bahwa ruangan rumah sakit banyumanik bebas rokok, bersih dar asap rokok, dikarenakan upaya perlindungan untuk masyarakat terhadap risiko ancaman gangguan kesehatan karena lingkungan tercemar asap rokok. Selain itu, melalui penerapan KTR, perilaku merokok diharapkan dapat dikendalikan, dan kebiasaan merokok dapat berkurang atau hilang secara bertahap. Dengan demikian kesehatan perokok menjadi lebih baik.

3.2.1.2 Reliability (keandalan)

a. Prosedur penerimaan pasien Rumah sakit Banyumanik

Prosedur penerimaan pasien di RS pasien harus mengambil nomer antrlin dan menunggu giliran dan lalu menuju ke badan adminitrasi untuk mendapatkan nomer ke dokter yang sudah di tujukan.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 11
Prosedur penerimaan pasien Rumah sakit Banyumanik

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	23	23
Setuju	60	60
Ragu-Ragu	17	17
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.11 diketahui bahwa sebagian besar responden setuju prosedur penerimaan pasien baru, dibuktikan dengan 60% responden sangat setuju jika mengetahui prosedur penerimaan pasien, terbukti dengan 23% dan sebaliknya sebanyak 17% responden ragu-ragu atau tidak paham sarat penerimaan pasien baru.

3.2.1.3 Responsiveness (daya tanggap)

a. Daya tanggap tenaga medis/non medis.

Kesediaan tenaga medis dalam melayani pasien adalah sikap tenaga medis RS Banyumnaik yang berupaya untuk selalu memperhatikan kebutuhan serta keinginan dari pasien

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 12
Daya tanggap dokter RS Banyumanik Semarang terhadap keluhan pasien

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tanggap	22	22
Tanggap	63	63
Ragu-Ragu	15	15

Tidak Tanggap	0	0
Sangat Tidak Tanggap	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.12 diatas, sebesar 63% responden berpendapat daya tanggap dokter di Rumah sakit banyumanik, tanggap. Namun responden sebanyak 22% berpendapat daya tanggap dokter di Rumah sakit banyumanik cukup baik, dikarenakan responden terkadang pernah mengalami pelayanan yang lama saat melakukan pelayanan dokter, dengan ini menunjukkan secara keseluruhan tanggap adalah tanggap.

b. Daya tanggap tenaga medis/non medis perawat

Kesediaan tenaga medis dalam melayani pasien adalah sikap tenaga medis RS Banyumnaik yang berupaya untuk selalu memperhatikan kebutuhan serta keinginan dari pasien.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 13
Daya tanggap perawat RS Banyumanik Semarang terhadap keluhan pasien

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tanggap	11	11
Tanggap	17	17
Ragu-Ragu	18	18
Tidak Tanggap	0	0
Sangat Tidak Tanggap	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.13 diatas, sebesar 18% responden berpendapat daya tanggap perawat di Rumah sakit banyumanik, ragu-ragu. Namun responden sebanyak 17% berpendapat daya tanggap perawat di Rumah sakit banyumanik tanggap, dikarenakan responden terkadang pernah mengalami pelayanan yang lama saat melakukan pelayanan perawat.

c. Daya tanggap tenaga medis/non medis tenaga administrasi

Daya tanggap tenaga administrasi di RS tanggap unuk melayali pasien yang mau mendaftar dan cepat, dan bagian pengambil obat, kasir tanggap menangani pasein.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 14
Kecepatan tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang terhadap pasien

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Cepat	20	20
Cepat	59	59
Cukup Cepat	21	21
Tidak Cepat	0	0
Sangat Tidak Cepat	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.14 diatas, sebesar 59% responden berpendapat bahwa kecepatan tenaga admisitirasi Rumah sakit banyumanik, cepat. Namun responden sebanyak 21% berpendapat kecepatan tenaga admisitirasi Rumah sakit banyumanik cukup baik, dikarenakan responden terkadang pernah mengalami pelayanan yang lama saat melakukan pendaftaran pasien, dengan ini menunjukkan secara keseluruhan kecepatan tenaga admisitirasi Rumah sakit banyumanik adalah cepat.

3.2.1.4 Assurance (jaminan)

a. Perhatian yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang

Keramahan dan kesopanan karyawan RS dalam melayani pasien adalah sikap bersahabat dan murah senyum yang ditunjukkan setiap Dokter ketika melayani pasien. RS sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, sikap ramah dari para Dokter dalam melayani pasien sangatlah penting.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 15
Perhatian yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Perhatian	11	11
Perhatian	62	62
Cukup Perhatian	27	27
Tidak Perhatian	0	0
Sangat Tidak Perhatian	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.15 diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui Perhatian yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik, dibuktikan dengan 62% responden setuju jika dokter di rumah sakit Banyumanik perhatian, sebaliknya sebanyak 27% responden setuju jika dokter di rumah sakit Banyumanik cukup perhatian.

b. Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien RS Banyumanik Semarang

Keramahan dan kesopanan perawat RS dalam melayani pasien adalah sikap murah senyum dan sopan yang ditunjukkan setiap perawat ketika melayani pasien. Sikap ramah para karyawan mencerminkan bahwa RS Banyumanik selalu melayani pasiennya dengan senyum dan gaya bicara yang sopan, sehingga konsumennya merasa nyaman.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.16
Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien RS Banyumanik Semarang

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Perhatian	22	22
Perhatian	52	52
Ragu-Ragu	26	26
Tidak Perhatian	0	0
Sangat Tidak Perhatian	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.16 diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien RS Banyumanik, dibuktikan dengan 52% responden setuju jika perawat di rumah sakit Banyumanik perhatian, sebaliknya sebanyak 26% responden setuju jika perawat di rumah sakit Banyumanik cukup perhatian.

3.2.1.5 Empathy (empati)

a. Keramahan tenaga medis/ non medis dokter

Kebutuhan pasien seperti pelayanan yang cepat, ramah dan tepat, menjadi sangat penting untuk dapat dipenuhi, karena akan memberikan rasa puas atas adanya kesesuaian harapan dan tidak akan ragu dalam memutuskan suatu pembelian ulang.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.17
Keramahan yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik Semarang

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Ramah	15	15
Ramah	45	45
Cukup Ramah	40	40

Tidak Ramah	0	0
Sangat Tidak Ramah	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.17 diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui keramahan yang diberikan dokter kepada pasien RS Banyumanik, dibuktikan dengan 45% responden setuju jika dokter di rumah sakit Banyumanik ramah, sebaliknya sebanyak 40% responden setuju jika dokter di rumah sakit Banyumanik cukup ramah.

b. Keramahan tenaga medis/non medis tenaga administrasi

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Kebutuhan pasien seperti pelayanan yang cepat, ramah dan tepat, menjadi sangat penting untuk dapat dipenuhi, karena akan memberikan rasa puas atas adanya kesesuaian harapan dan tidak akan ragu dalam memutuskan suatu pembelian ulang.

Tabel 3.18
keramahan tenaga administrasi RS Banyumanik Semarang

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tanggap	21	21
Tanggap	59	59
Cukup Tanggap	20	20
Tidak Tanggap	0	0
Sangat Tidak Tanggap	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.18 diatas, sebesar 59% responden berpendapat bahwa keramahan tenaga admistrasi Rumah sakit banyumanik, ramah. Namun responden sebanyak 21% berpendapat keramahan tenaga admistrasi Rumah sakit banyumanik sangat ramah, dikarenakan responden

terkadang pernah mengalami pelayanan yang tidak sopan pada pasien, Dengan ini menunjukkan secara keseluruhan keramahan tenaga admistrasi Rumah sakit banyumanik adalah ramah.

3.2.1.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Setelah data yang dihimpun pada saat penyebaran kuesioner diolah, maka berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban responden terkait kualitas pelayanan RS Banyumanik Semarang Rekapitulasi ini difungsikan untuk mengetahui gambaran indikator-indikator mana yang sekiranya dapat memberikan penilaian kualitas pelayanan yang baik atau buruk. Bila jumlah frekuensi nilai diatas rata-rata maka indikator tersebut dapat menentukan baik atau buruk variabel kualitas pelayanan, frekuensi nilai berada pada rata-rata maka indikator tersebut cukup menentukan baik atau buruk variabel kualitas pelayanan, namun apabila jumlah frekuensi nilai dibawah rata-rata maka indikator tersebut kurang menentukan baik atau buruk variabel kualitas pelayanan sehingga indikator variabel tersebut membutuhkan perhatian lebih besar dibandingkan dengan indikator variabel yang berada pada rata-rata dan diatas rata-rata. Maka berikut ini merupakan hasil nilai rata-rata yang telah dirangkum oleh peneliti:

Tabel 3.19
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Item Pertanyaan	Responden	Skor										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	X ₁	100	19	19	58	58	23	23	0	0	0	0	396	4
2.	X ₂	100	12	12	53	53	32	32	3	3	0	0	374	3,7
3.	X ₃	100	29	29	50	50	21	21	0	0	0	0	408	4,1
4.	X ₄	100	19	19	69	69	21	21	0	0	0	0	398	4
5.	X ₅	100	18	18	60	60	13	13	0	0	0	0	405	4,1
6.	X ₆	100	23	23	59	59	17	17	0	0	0	0	406	4,1
7.	X ₇	100	22	22	63	63	15	15	0	0	0	0	407	4,1
8.	X ₈	100	11	11	71	71	18	18	0	0	0	0	393	3,9
9.	X ₉	100	20	20	59	59	21	21	0	0	0	0	399	4
10.	X ₁₀	100	11	11	62	62	27	27	0	0	0	0	384	3,8
11.	X ₁₁	100	22	22	52	52	26	26	0	0	0	0	396	4
12.	X ₁₂	100	15	15	45	45	40	40	0	0	0	0	375	3,8
13.	X ₁₃	100	21	21	59	59	20	20	0	0	0	0	401	4
Mean Variabel X₁													3,95	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Keterangan:

- X_{1.1} = Kondisi fisik rumah sakit Banyumanik Semarang
- X_{1.2} = Sirkulasi udara ruangan rumah sakit Banyumanik Semarang
- X_{1.3} = Penerangan ruangan Rumah Sakit Banyumanik Semarang
- X_{1.4} = Ruang Rumah Sakit Banyumanik Semarang bebas rokok
- X_{1.5} = Prosedur penerimaan pasien Rumah sakit Banyumanik Semarang
- X_{1.6} = Daya tanggap tenaga medis/non medis (Dokter)
- X_{1.7} = Daya tanggap tenaga medis/non medis (Perawat)
- X_{1.8} = kecepatan tenaga medis/non medis (tenaga administrasi)
- X_{1.9} = Perhatian tenaga medis/ non medis (dokter) Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang diberikan pada pasien.
- X_{1.10} = Perhatian tenaga medis/ non medis (perawat) Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang diberikan pada pasien
- X_{1.11} = Keramahan tenaga medis/ non medis (dokter) Rumah Sakit Banyumanik Semarang.
- X_{1.12} = Keramahan tenaga medis/ non medis (perawat) Rumah Sakit Banyumanik Semarang.
- X_{1.13} = Keramahan tenaga medis/ non medis (tenaga administrasi) Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Berdasarkan tabel 3.19 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata skor variabel kualitas pelayanan adalah 3,95. Item indikator yang berada diatas rata-rata dan paling menentukan variabel kualitas pelayanan terdapat 13 (tiga belas) indikator yaitu kondisi fisik rumah sakit, sirkulasi udara di ruangan, penerangan ruang rumah sakit, ruangan bebas asap rokok, prosedur penerimaan pasien, daya tanggap medis dokter, daya tanggap medis perawat, perhatian tenaga medis, perhatian tenaga perawat, keramahan tenaga medis dokter, keramahan tenaga medis perawat, keramahan tenaga administrasi, dan karyawan memahami setiap kebutuhan konsumen. Sedangkan item indikator yang berada dibawah rata-rata adalah indikator sirkulasi udara, kecepatan tenaga medis, perhatian tenaga medis perawat.

3.2.1.7 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data persepsi yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut dapat dilihat bagaimana variabel kualitas pelayanan ini menentukan suatu kepuasan pasien oleh konsumen. Kategori yang digunakan dalam variabel ini adalah sangat baik, baik, cukup baik, buruk, dan sangat buruk. Penilaian dan pengukuran dilakukan dengan memberi skor tertinggi dengan nilai 5

dan nilai 1 untuk skor terendah. Skor masing-masing item pertanyaan kemudian dijumlahkan. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan maka digunakan tingkat pengukuran interval. Lebar interval (I) dapat diperoleh dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Di mana:

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif (skor tertinggi – skor terendah)

K = Jumlah Kelas (jumlah interval)

Pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terdiri dari 13 butir pertanyaan, di mana jawaban setiap pertanyaan memiliki skor antara 1-5 dengan kategori jawaban : “Sangat buruk”, “Buruk”, “Cukup baik”, “Baik”, dan “Sangat baik”.

Lebar interval untuk variabel kualitas pelayanan, ialah:

$$\begin{aligned} I &= \frac{(13 \times 5) - (13 \times 1)}{5} \\ &= \frac{(65 - 13)}{5} \\ &= 52/5 \\ &= 10,4 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dikategorikan sebagai berikut:

- a. Kategori “Sangat baik” dengan interval skor : >54,6 – 65
- b. Kategori “Baik” dengan interval skor : >44,2 – 54,6
- c. Kategori “Cukup baik” dengan interval skor : >33,8 – 44,2
- d. Kategori “Buruk” dengan interval skor : >23,4 – 33,8
- e. Kategori “Sangat buruk” dengan interval skor : 13 – 23,4

Berdasarkan kategori di atas, maka seluruh jawaban responden dari 13 butir pertanyaan tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit Banyumanik, dapat dilihat dalam tabel 3.20 berikut:

Tabel 3.20
Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	>54,6 – 65	15	15%
2.	Baik	>44,2– 54,6	79	79%
3.	Cukup baik	>33,8 – 44,2	6	6%
4.	Buruk	>23,4 – 33,8	0	-%
5.	Sangat buruk	13 – 23,4	0	-%
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data dari tabel 3.20 diatas secara keseluruhan kualitas pelayanan Rumah Sakit Banyumanaik menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 79 orang, mayoritas responden (79 %) cenderung mengatakan kualitas pelayanan baik, artinya penataan ruangan dalam ruamh sakit sudah baik dan rapi, tampilan luar ruangan sudah baik dan menarik, sirkulasi udara yang banyak, semua ruangan bebas asap rokok, kemudahan dalam penerimaan pasien baru, dokter, perawat dan tenaga adminisrasi bersikap ramah dan tanggap, perhatian dalam melakukan pelayanan, dokter mampu memahami setiap kebutuhan pasien, dan karyawan mampu untuk mengenali pasien sebagai pelanggan secara individual. Namun demikian masih terdapat responden yang memiliki kualitas pelayanan sangat baik (15%), artinya penataan penataan ruangan dalam rumah sakit sangat baik dan rapi tampilan luar ruangan sangat baik dan menarik, karyawan cukup tepat dalam memberikan informasi, dokter sangat baik bersedia dalam melayani setiap melayani pasien, dokter bersikap sangat ramah dan sopan, tenaga adminisrasi sangat baik mampu untuk menerima pasien sebagai pasien secara individual.

3.2.2 Persepsi Responden Mengenai Harga (X₂)

Tarif didefenisikan sebagai sejumlah uang yang dibebankan pasein untuk mendapatkan pelayanan atau jasa, atau lebih jelasnya adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan oleh

pasien untuk mendapatkan pelayanan atau menggunakan sebuah produk atau jasa dari Rumah Sakit Banyumanik.

3.2.2.1 Tanggapan responden mengenai Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik

Tarif dikatakan sangat terjangkau (murah) oleh pasien apabila pasien merasa tarif yang dikeluarkan dapat sangat terjangkau dengan daya beli pasien Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.21
Tanggapan responden mengenai Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Terjangkau	20	20
Terjangkau	59	59
Cukup Terjangkau	21	21
Tidak Terjangkau	0	0
Sangat Tidak Terjangkau	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.21 dilihat bahwa sebesar 59% responden menjawab jika harga yang ditawarkan oleh rumah sakit Banyumanik terjangkau (murah), dikarenakan memang memiliki target semua masyarakat Semarang pada umumnya sehingga harga yang ditawarkanpun telah disesuaikan dengan daya beli rata-rata. Responden sebesar 21% mengatakan cukup terjangkau, karena masih terdapat beberapa menu yang masih di atas rumah sakit lain (mahal).

3.2.2.2 Pesepsi pasien tarif yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang di berikan kepada pasein yang di tetapkan Rumah Sakit Banyumanik sesuai dengan pelayanan yang di berikan kepada pasein.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.22
Pesepsi pasien tarif yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	24	24
Sesuai	47	47
Cukup Sesuai	27	27
Tidak Sesuai	2	2
Sangat Tidak Sesuai	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.22, dapat dilihat bahwa sebesar 47% responden menjawab bahwa harga dengan pelayanan yang diberikan jasa rumah sakit oleh Ruamh Sakit Banyumanik telah sesuai, misalkan pada penyajian pelayanan yang cepat, melayani pasien cepat, dengan harga terjangkau, dan penyediaan fasilitas yang memberikan pada RS. Namun terdapat 2% responden yang masih mengatakan tidak sesuai.

3.2.2.3 Persepsi pasien tentang tarif dibandingkan dengan rumah sakit lainnya

RS Banyumnaik cenderung lebih murah di bandingkan dengan RS lainnya

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.23
Persepsi pasien tentang tarif dibandingkan dengan rumah sakit lainnya

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Lebih Murah	27	27
Lebih Murah	55	55
Cukup Murah	18	18
Lebih Mahal	0	0
Sangat Lebih Mahal	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.23 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar (55%) responden menjawab bahwa perbandingan harga yang ditawarkan oleh RS Banyumanik, dengan RS sejenis lainnya adalah cukup murah. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa jasa lebih mahal daripada RS setara lainnya. Responden sebesar 27% menjawab sangat lebih murah. Namun, perlu diingat bahwa terdapat responden sebesar 18% mengatakan cukup murah. Hal ini dikarenakan terdapat RS setara disekeliling RS Banyumanik yang menawarkan harga bersaing.

3.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tarif

Setelah data yang dihimpun pada saat penyebaran kuesioner diolah, maka berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban responden terkait tarif Rumah Sakit Banyumanik. Rekapitulasi ini difungsikan untuk mengetahui gambaran indikator-indikator mana yang sekiranya dapat memberikan penilaian tarif yang murah atau mahal. Bila jumlah frekuensi nilai diatas rata-rata maka indikator tersebut dapat menentukan mahal atau murahnya variabel tarif, frekuensi nilai berada pada rata-rata maka indikator tersebut cukup menentukan mahal atau murahnya variabel tarif, namun apabila jumlah frekuensi nilai dibawah rata-rata maka indikator tersebut kurang menentukan mahal atau murahnya variabel tarif sehingga indikator variabel tersebut

mempunyai perhatian lebih besar dibandingkan dengan indikator variabel yang berada pada rata-rata dan diatas rata-rata. Maka berikut ini merupakan hasil nilai rata-rata yang telah dirangkum oleh peneliti:

Tabel 3.24
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tarif

No.	Item Pertanyaan	Responden	Skor										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	X _{2.1}	100	20	20	59	59	21	21	0	0	0	0	399	4
2.	X _{2.2}	100	24	24	47	47	27	27	2	2	0	0	393	3,9
3.	X _{2.3}	100	27	27	55	55	18	18	0	0	0	0	409	4,1
<i>Mean Variabel X₂</i>														4,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Keterangan:

X_{2.1} = Persepsi pasien terhadap tarif yang ditetapkan RS Banyumanik

X_{2.2} = Persepsi pasien tentang kesesuaian tarif yang ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan

X_{2.3} = Persepsi pasien tentang kesesuaian tarif yang ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan tabel 3.24 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata skor variabel harga adalah 4,0. Item indikator yang berada diatas rata-rata dan paling menentukan variabel kualitas pelayanan terdapat 2 (dua) indikator yaitu keterjangkauan tarif dan kesesuaian tarif dengan kualitas penyedia jasa. Sedangkan item indikator yang berada dibawah rata-rata adalah perbandingan harga RS Banyumnaik dengan RS setara lainnya.

3.2.2.5 Kategorisasi Variabel Harga

Berdasarkan data-data yang telah disajikan dan dijelaskan di atas, maka dapat dibentuk tabel kategorisasi yang mencakup keseluruhan jawaban responden mengenai variabel harga yang telah diajukan.

Untuk memberikan penilaian terhadap variabel harga, digunakan tingkat pengukuran interval agar dapat mengategorikan persepsi responden terhadap variabel harga berdasarkan perolehan data. Adapun lebar interval (I) dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Di mana:

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif (skor tertinggi – skor terendah)

K = Jumlah Kelas (jumlah interval)

Pertanyaan yang berkaitan dengan harga terdiri dari 3 butir pertanyaan, di mana jawaban setiap pertanyaan memiliki skor antara 1-5 dengan kategori jawaban : “Sangat terjangkau”, “Terjangkau”, “Cukup terjangkau”, “Tidak terjangkau”, dan “Sangat tidak terjangkau”.

Lebar interval untuk variabel harga, ialah:

$$\begin{aligned} I &= \frac{(3 \times 5) - (3 \times 1)}{5} \\ &= \frac{(15 - 3)}{5} \\ &= 12/5 \\ &= 2,4 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dikategorikan sebagai berikut:

a. Kategori “Sangat terjangkau” dengan interval skor : >12,6 – 15

b. Kategori “Terjangkau” dengan interval skor : >10,2 – 12,6

c. Kategori “Cukup terjangkau” dengan interval skor : $>7,8 - 10,2$

d. Kategori “Tidak terjangkau” dengan interval skor : $>5,4 - 7,8$

e. Kategori “Sangat tidak terjangkau” dengan interval skor : $3 - 5,4$

Harga dikatakan terjangkau jika harga yang ditawarkan sesuai oleh daya beli konsumen, harga sesuai dengan kualitas pelayanan dan kenyamanan yang diterima konsumen, harga tidak kalah jika dibandingkan dengan rumah makan setara lainnya.

Berdasarkan kategori di atas berikut ini disajikan tabel tabel kategorisasi variabel tarif menurut responden konsumen Rumah Sakit Banyukmanik:

Tabel 3.25
Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Tarif (X_2)

No.	Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Terjangkau	$>12,6 - 15$	33	4%
2.	Terjangkau	$>10,2 - 12,6$	53	59%
3.	Cukup Terjangkau	$>7,8 - 10,2$	14	37%
4.	Tidak Terjangkau	$>5,4 - 7,8$	0	-%
5.	Sangat Tidak Terjangkau	$3 - 5,4$	0	-%
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 3.25 di atas dapat disimpulkan bahwa kategori tarif terbesar adalah terjangkau yaitu 53%, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan jika penawaran tarif yang dilakukan oleh Rumah Sakit Banyumnaik terjangkau dikarenakan tarif yang ditawarkan terjangkau oleh daya beli mereka, tarif yang ditawarkan sesuai dengan kualitas kepenyediaan jasa rumah sakit, dan perbandingan tarif yang tidak kalah murah dengan rumah sakit setara lainnya. Namun demikian masih terdapat responden yang mengatakan tarif sangat terjangkau (33%), artinya tarif yang ditawarkan Rumah sakit banyumanik sangat terjangkau, sangat sesuai antara tarif dengan kualitas kepenyediaan jasa, dan perbandingan tarif yang sangat lebih murah dibandingkan RS setara lainnya.

3.2.3 Persepsi Responden kepuasan pasien (Z)

Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap suatu yang disarankan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual dari Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Adapun indikator kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

3.2.3.1 Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyumanik pada saat

membutuhkan

Pasien berkeinginan datang kembali pada rumah pada saat membutuhkan Karena RS melayani pasien dengan baik dan pasien merasa puas.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.26
Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyumanik pada saat membutuhkan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Ingin	12	12
Ingin	66	66
Cukup Ingin	22	22
Tidak Ingin	0	0
Sangat Tidak Ingin	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.26 dapat dilihat bahwa sebesar 66% responden keinginan untuk datang, sebesar 22% responden cukup ingin untuk datang, sebesar 12% responden sangat ingin untuk datang. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden memiliki keinginan untuk datang kembali pada saat membutuhkan di Rumah Sakit Banyumanik, cenderung akan membutuhkan waktu untuk mencari informasi, membandingkan dengan rumah sakit setara lainnya dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

3.2.3.2 Merasa puas dengan kualitas yang telah diberikan oleh RS Banyumanik

RS Banyumanik memberikan pelayanan yang maksimal agar pasien merasa puas dengan kualitas yang di berikan kepada pasien

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.27
Merasa puas dengan kualitas yang telah diberikan oleh RS Banyumanik

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	14	14
Puas	67	67
Cukup Puas	19	19
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.27 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden 67% mengatakan puas, sebesar 19% mengatakan cukup puas, dan sebesar 14% mengatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan bahwa rumah sakit telah dengan baik memenuhi kebutuhan pengobatan mereka, bukan hanya pengobatan atau pelayanan yang menjadi kebutuhan utama bagi konsumen, namun juga tarif, dan kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan keinginan konsumen.

3.2.3.3 Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap

Pengertian dari kesediaan karyawan dalam melayani keluhan pasien adalah sikap aktif karyawan RS Banyumanik dalam menangani dan menyelesaikan persoalan/ keluhan pasien. Karyawan Rumah Sakit dilatih untuk memiliki kemampuan merespon keluhan dari para pasiennya dan mampu untuk memberikan solusi dari setiap masalah yang dikeluhkan pasien

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.28
Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat jarang	14	14
Jarang	61	61
Cukup Sering	25	25
Tidak Sering	0	0
Sangat Tidak Sering	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.28 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa karyawan Rumah Sakit Banyumnaik, sudah baik dalam merespon setiap keluhan konsumen seperti kurang tanggap perawatnya, kurang cepat untuk datang kalau pasien membutuhkan. Hal ini dikarenakan karyawan yang langsung bergerak tanggap ke pasien rawat inap, dan bertindak professional dengan memberikan solusi yang cekatan dan tidak mengecewakan. Namun sebagian besar (25%) responden cukup sering mengajukan keluhan, dikarenakan terkadang ada karyawan yang masih sering tidak tanggap pada pasien dan tidak ramah pada pasien rawat inap, Secara keseluruhan karyawan Rumah Sakit Banyumanik terbilang baik dan cepat dalam melayani pasien rawat inap.

3.2.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien

Setelah data yang dihimpun pada saat penyebaran kuesioner diolah, maka berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban responden terkait kepuasan pasien pada Rumah Sakit Banyumnaik. Rekapitulasi ini difungsikan untuk mengetahui gambaran indikator-indikator mana yang sekiranya dapat memberikan penilaian kepuasan pasien yang tinggi atau rendah. Bila jumlah frekuensi nilai diatas rata-rata maka indikator tersebut dapat menentukan tinggi atau

rendahnya variabel kepuasan pasien, frekuensi nilai berada pada rata-rata maka indikator tersebut cukup menentukan tinggi atau rendahnya variabel kepuasan pasien, namun apabila jumlah frekuensi nilai dibawah rata-rata maka indikator tersebut kurang menentukan tinggi atau rendahnya variabel kepuasan pasien sehingga indikator variabel tersebut membutuhkan perhatian lebih besar dibandingkan dengan indikator variabel yang berada pada rata-rata dan diatas rata-rata. Maka berikut ini merupakan hasil nilai rata-rata yang telah dirangkum oleh peneliti:

Tabel 3.29
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien

No.	Item Pertanyaan	Responden	Skor										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			f	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
1.	Y ₁	100	12	1	66	60	22	39	0	0	0	0	362	3.62
2.	Y ₂	100	14	0	67	29	19	43	0	0	0	0	297	2.97
3.	Y ₃	100	14	25	61	47	25	25	0	0	0	0	388	3.88
Mean Variabel Y													3.60	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Keterangan :

- Y₁ = Keinginan untuk datang kembali ke rumah sakit Banyamanik pada saat membutuhkan
- Y₂ = Keinginan untuk merekomendasikan kepada kenalan untuk dirawat di rumah sakit tersebut
- Y₃ = Frekuensi pengajuan keluhan atau aduan pasien terhadap rumah sakit selama dirawat inap

Berdasarkan tabel 3.29 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata skor variabel kepuasan pasien adalah 3,60. Item indikator yang berada diatas rata-rata dan paling menentukan variabel kepuasan pasien terdapat 3 (tiga) indikator yaitu kesesuaian RS dengan kebutuhan konsumen, waktu yang dibutuhkan saat melakukan pembelian, kepuasan setelah melakukan pembelian, dan keinginan merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan item indikator yang berada dibawah rata-rata adalah alternatif RS lain sebagai pembanding Rumah Sakit Banyukmanik.

3.2.3.4 Kategorisasi Variabel Kepuasan pasien

Berdasarkan data-data yang telah disajikan dan dijelaskan di atas, maka dapat dibentuk tabel kategorisasi yang mencakup keseluruhan jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien yang telah diajukan. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan pasien, digunakan tingkat pengukuran interval agar dapat mengategorikan persepsi responden terhadap variabel kepuasan pasien berdasarkan perolehan data. Adapun lebar interval (I) dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Di mana:

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif (skor tertinggi – skor terendah)

K = Jumlah Kelas (jumlah interval)

Pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terdiri dari 5 butir pertanyaan, di mana jawaban setiap pertanyaan memiliki skor antara 1-5 dengan kategori jawaban : “Sangat tinggi”, “Tinggi”, “Cukup tinggi”, “Rendah”, dan “Sangat Rendah”.

Lebar interval untuk variabel kepuasan pasien, ialah:

$$\begin{aligned} I &= \frac{(3 \times 5) - (3 \times 1)}{5} \\ &= \frac{(15 - 3)}{5} \\ &= 12/5 \\ &= 2,4 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dikategorikan sebagai berikut:

a. Kategori “Sangat terjangkau” dengan interval skor : >12,6 – 15

b. Kategori “Terjangkau” dengan interval skor : >10,2 – 12,6

c. Kategori “Cukup terjangkau” dengan interval skor : $>7,8 - 10,2$

d. Kategori “Tidak terjangkau” dengan interval skor : $>5,4 - 7,8$

e. Kategori “Sangat tidak terjangkau” dengan interval skor : $3 - 5,4$

Setelah ditemukannya interval kelas untuk kepuasan pasien maka akan dapat diketahui distribusi frekuensinya. Pada tabel 3.30 akan disajikan tentang rekapitulasi penilaian variabel kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 3.30
Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Kepuasan Pasien (Z)

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	$>12,6 - 15$	21	21%
Tinggi	$>10,2 - 12,6$	68	68%
Cukup tinggi	$>7,8 - 10,2$	11	11%
Rendah	$>5,4 - 7,8$	0	0%
Sangat rendah	$3 - 5,4$	0	-
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Bedasarkan dari tabel 3.30 di atas dapat disimpulkan bahwa kategori ke kepuasan pasien putusan pembelian adalah tinggi yaitu 68%, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan jika keberadaan Rumah Sakit banyumanik sudah sesuai dengan kebutuhannya, tidak mempertimbangkan RS lain sebagai pembanding, tidak membutuhkan waktu lama untuk memutuskan membeli jasa di Rumah Sakit Banyumanik, puas setelah melakukan pembelian, dan berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Masih terdapat responden yang mengatakan kepuasan pasien sangat tinggi 21% artinya keberadaan Rumah sakit Banyumanik sudah sangat tinggi sesuai dengan kebutuhannya, cukup mempertimbangkan RS lain sebagai pembanding, cukup membutuhkan waktu lama untuk memutuskan membeli jasa di Rumah Sakit Banyumanik, cukup puas setelah melakukan pembelian, dan cukup berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

3.2.4 Persepsi Responden Loyalitas (Z)

Loyalitas pelanggan merupakan janji pelanggan terhadap suatu produk untuk membeli secara berulang-ulang secara terus menerus pada Rumah Sakit Banyumanik.

3.2.4.1 Pembelian Produk atau Penggunaan Jasa Berulang berapa kali pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan

Pasien melakukan pembelian produk atau penggunaan jasa pada RS Banyumanik dikarenakan pasien merasa puas dengan pelayanan yang di bekiran, dan tarif yang sangat terjangkau.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.31
Pembelian Produk atau Penggunaan Jasa Berulang berapa kali pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sering	26	26
Sering	47	47
Cukup Sering	27	27
Tidak Sering	0	0
Sangat Tidak Sering	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.31 memperlihatkan bahwa mayoritas responden ingin melakukan pembelian atau menggunakan jasa rumah sakit, dengan perolehan data sebesar ingin 47%, responden yang mengatakan cukup ingin sebesar 27%, dan responden yang mengatakan sangat

sebesar 26%. Hal ini dikarenakan pasien lebih menggunakan jasa ke Rumah Sakit Banyumanaik, beberapa mengatakan bahwa Rumah Sakit Banyumanik cukup ingin untuk kembali pada rumah sakit . Hal tersebut dikarenakan keberadaan Rumah Sakit Banyumnaik sudah sesuai dengan kebutuhan pangan mereka, dan hal itu pasien loyal pada rumah sakit Banyumanaik.

3.2.4.2 Merekomendasikan Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Orang Lain

Pasien merekomendasikan RS Banyumanik kepada kerabat terdekat, keluarga ataupun tetangganya, jika ada mereka yang ingin berobat atau memeriksakan kondisi pasien, hal ini dikarenakan pasien percaya kepada pelayanan RS atas pelayanan dan tarif yang terjangkau.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.32
Merekomendasikan Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Orang Lain

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Ingin	20	20
Ingin	51	51
Cukup Ingin	29	29
Tidak Ingin	0	0
Sangat Tidak Ingin	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.32. memperlihatkan bahwa mayoritas responden ingin merekomendasikan rumah sakit pada sodar atau kerbat, dengan perolehan data sebesar ingin 47%, responden yang mengatakan cukup ingin sebesar 27%, dan responden yang mengatakan sangat merekomendasikan sebesar 26%. Hal ini dikarenakan pasien lebih merekomendasikan kerabat ke Rumah Sakit Banyumanaik, beberapa mengatakan bahwa Rumah Sakit Banyumanik cukup ingin merekomendasikan. Hal tersebut dikarenakan keberadaan Rumah Sakit Banyumnaik sudah sesuai dengan kebutuhan pangan mereka.

3.2.4.3 Memiliki kekebalan terhadap penawaran ke Rumah sakit lain

Pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh RS Banyumanik, dikarenakan pasien mempunyain kekebalan kepada RS dan tidak beralih ke rumah sakit lainnya.

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.33
Tidak akan beralih kepada Rumah sakit lain

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	11	11
Setuju	63	63
Ragu-Ragu	25	25
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.33 diketahui bahwa sebagian besar responden tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari ruamh lain dibuktikan dengan 63% responden setuju Pada saat ini pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya yang memakai BPJS tidak hanya melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama perawatan sebaliknya sebanyak 11% responden mengetahui yang ragu-ragu untuk melakukan pembelian ulang atau penggunaan jasa pada rumah sakit Banyumanik sebesar 25% dan pasien ingin pindah rumah sakit lain.

3.2.4.4 Melakukan pembelian ulang

Pasien melakukan pembelian ulang di RS di karenakan pasien sudah percaya pada obat yang di berikan RS Banyumanaik

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan pada responden Rumah Sakit Banyumanik yaitu Hasil pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 34
Membeli semua obat yang di butuhkan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	20	20
Setuju	53	53
Ragu-Ragu	27	27
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3.34 diketahui bahwa sebagian besar responden bahwa pasien rumah sakit ingin melakukan pembelian ulang, dibuktikan dengan 53% responden dikarekan obat yang menjamin kesembuhan pada pasien dan tarif obat yang sekiranya relative murah, sebaliknya sebanyak 27% responden pasien rumah sakit ragu-ragu untuk melakukan pembelian obat di rumah sakit banyumanik.

3.2.4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien

Setelah data yang dihimpun pada saat penyebaran kuesioner diolah, maka berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban responden terkait loyalitas pasien pada. Rumah Sakit Banyumnaik Rekapitulasi ini difungsikan untuk mengetahui gambaran indikator-indikator mana

yang sekiranya dapat memberikan penilaian loyalitas pasien yang tinggi atau rendah. Bila jumlah frekuensi nilai diatas rata-rata maka indikator tersebut dapat menentukan tinggi atau rendahnya variabel loyalitas pasien, frekuensi nilai berada pada rata-rata maka indikator tersebut cukup menentukan tinggi atau rendahnya variabel loyalitas pasien, namun apabila jumlah frekuensi nilai dibawah rata-rata maka indikator tersebut kurang menentukan tinggi atau rendahnya variabel loyalitas pasien sehingga indikator variabel tersebut membutuhkan perhatian lebih besar dibandingkan dengan indikator variabel yang berada pada rata-rata dan diatas rata-rata. Maka berikut ini merupakan hasil nilai rata-rata yang telah dirangkum oleh peneliti:

Tabel 3.35
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien

No.	Item Pertanyaan	Responden	Skor										Skor Total	Mean
			5		4		3		2		1			
			F	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
1.	Y ₁	100	26	1	47	47	27	39	0	0	0	0	399	4
2.	Y ₂	100	20	20	51	51	29	29	0	0	0	0	391	3.9
3.	Y ₃	100	11	11	63	63	25	25	1	1	0	0	384	3.8
4.	Y ₄	100	20	20	53	53	27	27	0	0	0	0	393	3.9
<i>Mean Variabel Z</i>														3.91

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Keterangan :

- Z₁ = Pembelian Produk atau Penggunaan Jasa Berulang berapa kali pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan
- Z₂ = Memiliki kekebalan terhadap penawaran ke Rumah sakit lain
- Z₃ = Merekomendasikan Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Orang Lain
- Z₄ = Melakukan pembelian ulang

Berdasarkan tabel 3.35 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata skor variabel keputusan pembelian adalah 3,91. Item indikator yang berada diatas rata-rata dan paling menentukan variabel loyalitas paseien terdapat 4 (empat) indikator yaitu kesesuaian RS dengan kebutuhan konsumen, waktu yang dibutuhkan saat melakukan pembelian, kepuasan setelah melakukan pembelian, dan keinginan merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan item

indikator yang berada dibawah rata-rata adalah alternatif RS lain sebagai pembanding Rumah sakit banyumanik.

3.2.4.6 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pasien

Berdasarkan data-data yang telah disajikan dan dijelaskan di atas, maka dapat dibentuk tabel kategorisasi yang mencakup keseluruhan jawaban responden mengenai variabel keputusan pembelian yang telah diajukan. Untuk memberikan penilaian terhadap variabel loyalitas pasien, digunakan tingkat pengukuran interval agar dapat mengaktegorikan persepsi responden terhadap variabel loyalitas pasien berdasarkan perolehan data. Adapun lebar interval (I) dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Di mana:

I = Lebar Interval

R = Rentang, yaitu nilai kumulatif (skor tertinggi – skor terendah)

K = Jumlah Kelas (jumlah interval)

Pertanyaan yang berkaitan dengan loyalitas pasien terdiri dari 4 butir pertanyaan, di mana jawaban setiap pertanyaan memiliki skor antara 1-5 dengan kategori jawaban : “Sangat tinggi”, “Tinggi”, “Cukup tinggi”, “Rendah”, dan “Sangat Rendah”.

Lebar interval untuk variabel loyalitas pasien, ialah:

$$\begin{aligned} I &= \frac{(4 \times 5) - (4 \times 1)}{5} \\ &= \frac{(20 - 4)}{5} \\ &= 16/5 \\ &= 3,2 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dikategorikan sebagai berikut:

- a. Kategori “Sangat terjangkau” dengan interval skor : >16,8– 20
- b. Kategori “Terjangkau” dengan interval skor : >13,6 – 16,8
- c. Kategori “Cukup terjangkau” dengan interval skor : >10,4 – 13,6
- d. Kategori “Tidak terjangkau” dengan interval skor : >7,2 – 10,4
- e. Kategori “Sangat tidak terjangkau” dengan interval skor : 4– 7,2

Setelah ditemukannya interval kelas untuk variabel keputusan pembelian maka akan dapat diketahui distribusi frekuensinya. Pada tabel 3.36 akan disajikan tentang rekapitulasi penilaian variabel loyalitas pasien konsumen sebagai berikut:

Tabel 3.36
Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Loyalitas pasien (Y)

No.	Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat tinggi	>16,8 – 20	28	28%
2.	Tinggi	>13,6 – 16,8	65	65%
3.	Cukup tinggi	>10,4 – 13,6	7	7%
4.	Rendah	>7,2 – 10,4	0	-
5.	Sangat rendah	4 – 7,2	0	-
Jumlah			100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Bedasarkan tabel 3.36 di atas dapat disimpulkan bahwa kategori loyalitas pasien adalah tinggi yaitu 65%, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan jika keberadaan Ruamh Sakit Banyumanaik sudah sesuai dengan kebutuhannya, tidak mempertimbangkan RS lain sebagai pembanding, tidak membutuhkan waktu lama untuk memutuskan membeli jasa di RS Banyumanik, loyal setelah melakukan pembelian, dan berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Masih terdapat responden yang mengatakan loyalitas pasien sangat tinggi (28%), artinya pasien rumah sakit banyumaik loyal pada rumah sakit tersebut, sudah cukup sesuai dengan kebutuhannya dan pasien ingin merekomendasikan kepada orang lain. Namun demikian, masih terdapat responden yang

mengatakan cukup tinggi (7%) artinya keberadaan Rumah Sakit Banyumanik cukup tinggi dengan kebutuhannya, mempertimbangkan RS lain sebagai pembanding.

3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien (Z)

Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana dan uji signifikansi. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program computer *SPSS for Windows versi 23* yang akan disajikan seperti berikut ini:

3.3.1 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Analisis tabulasi silang dipergunakan untuk mengetahui kecenderungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien yang disajikan dalam bentuk tabel yang meliputi baris dan kolom yang digunakan untuk mengetahui penyebaran responden berdasarkan variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui menu pilihan analisis *Crosstab*. Maka berikut hasil dari tabulasi silang antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien :

Tabel 3. 37

Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Kepuasan pasien (Z)					
Sangat	Rendah	Cukup	Tinggi	Sangat	Total

		Rendah		Tinggi		Tinggi	
Kualitas Pelayanan (X1)	Sangat Buruk	0	0	0	0	0	0
	Buruk	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cukup Baik	0	0	6	0	0	6
	Baik	0%	0%	6%	0%	0%	6%
	Sangat Baik	0	0	5	68	6	79
		0%	0%	5%	68%	6%	79%
		0	0	0	0	15	15
		0%	0%	0%	0%	15%	15%
Total	0	0	11	68	21	100	
	0%	0%	11,0%	68,0%	21%	100%	

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3.37 diatas diperlihatkan bahwa sebanyak 79% responden menyatakan kualitas pelayanan RS Banyumanik adalah baik dengan pembagian 68% responden menyatakan kepuasan pasien tinggi, 6% sangat tinggi, dan 5% cukup tinggi, sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memiliki kecenderungan memiliki kepuasan pasien yang tinggi.

3.3.1 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Uji korelasi adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa kuat atau keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien. Jika nilai korelasinya (R) 0,00 – 0,199 maka hubungannya sangat lemah, jika 0,20 – 0,399 maka hubungannya lemah, jika 0,40 – 0,599 maka hubungannya sedang, jika 0,60 – 0,799 maka hubungannya kuat dan 0,80 – 1,00 maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependennya sangat kuat. Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi pada variabel kualitas pelayanan dengan variable kepuasan pasien.

Tabel 3.38
Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666 ^a	,443	,437	,883

a. Predictors: (Constant), X1

Berdasarkan pada kriteria hubungannya, nilai R pada koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,666 dimana nilai tersebut jika dicocokkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya itu berarti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah kuat dimana jika terjadi perubahan pada variabel kualitas pelayanan maka akan terjadi perubahan juga pada variabel kepuasan pasien.

3.3.2 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien regresi sederhana adalah sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan arah hubungan antara variabel antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien. Jika arah hubungan antara kedua variabel adalah positif maka hubungan kedua variabel adalah searah, tetapi jika hubungan antara kedua variabel adalah negatif maka arah hubungannya adalah berlawanan. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepuasan pasien (Z) adalah :

Tabel 3.39
Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,379	1,376		-,275	,784
	X1	,236	,027	,666	8,827	,000

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 3.39 di atas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,236 dan untuk nilai konstantanya adalah sebesar -0,379. Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = -0,379 + 0,236 X_1$$

Dimana: Z = Kepuasan pasien
 X_1 = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut, dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar -0,379 mempunyai arti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan maka besarnya penilaian terhadap kepuasan pasien adalah sebesar -0,379. Artinya jika koefisien kualitas pelayanan bernilai 0, maka kepuasan pasien bernilai negatif yaitu -0,379
- b. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,236 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien konsumen pada Rumah Sakit Banyumanik. Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan, akan berdampak pada peningkatan variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 0,236. Sehingga, semakin baik variabel kualitas pelayanan (X_1) maka semakin tinggi kepuasan pasien (Z) konsumen Rumah Sakit Banyumnaik

3.3.3 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) dengan menggunakan SPSS. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 40
Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666 ^a	,443	,437	,883

a. Predictors: (Constant), X1

Berdasarkan hasil penghitungan uji determinasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 0,443 (*R Square*), maka koefisien determinasinya adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= R^2 \times 100 \% \\
 &= 0,443 \times 100 \% \\
 &= 44,3 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, menunjukkan bahwa 44,3% variabel kualitas pelayanan (X_1) memberikan sumbangan terhadap variabel kepuasan pasien (Z), sedangkan sisanya ($100\% - 44,3\% = 55,7\%$) diberikan sumbangan oleh faktor lain, di luar faktor kualitas pelayanan.

3.3.4 Uji Signifikansi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien

Perhitungan selanjutnya adalah mengenai uji signifikansi hipotesis pertama, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Z). Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Jika terdapat pernyataan “ada hubungan signifikan” berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2008 : 208).

Pengujian signifikansi hubungan pengaruh tersebut perlu dilakukan, maka dicari nilai t terlebih dahulu. Penggunaan bantuan program computer SPSS untuk menguji signifikansi tersebut dengan *Analyze Regresion Linear*. Nilai t pada output SPSS dapat dilihat pada kolom t , baris kualitas pelayanan, tabel *Coefficients* (α).

Berdasarkan tabel 3.39. dapat dilihat bahwa hasil t hitung sebesar 8,827. Nilai t dari hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - a. H_0 = Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Z)
 - b. H_a = Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Z)
2. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikansi 5%.
3. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari nilai df (*degree of freedom*) terlebih dahulu, sebagai berikut:

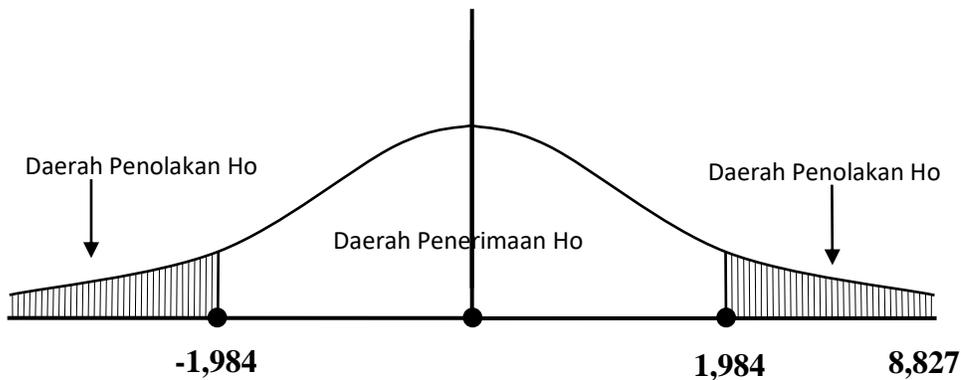
$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Dengan Df sebesar 98, maka apabila dilihat pada tabel t *two tail* dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845

4. Adapun pemenuhan kriteria sebagai berikut:
 - a. H_0 diterima apabila t hitung \leq t tabel, artinya variabel bebas (X) tidak mempengaruhi variabel terikat (Z).
 - b. H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel, artinya variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Z).

Nilai t hitung (8,827) $>$ t tabel (1,9845), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Banyumanik” **diterima**. Untuk lebih jelasnya maka disajikan gambar berikut:

Gambar 3.1
Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail)



3.5 Analisis Pengaruh Tarif (X_2) terhadap Kepuasan pasien (Z)

Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows versi 23* yang akan disajikan seperti berikut ini:

3.5.1 Tabulasi Silang Variabel Tarif terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Analisis tabulasi silang dipergunakan untuk mengetahui kecenderungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien yang disajikan dalam bentuk tabel yang meliputi baris dan kolom yang digunakan untuk mengetahui penyebaran responden berdasarkan variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui menu pilihan analisis *Crosstab*. Maka berikut hasil dari tabulasi silang antara variabel tarif terhadap variabel kepuasan pasien :

Tabel 3. 41**Tabulasi Silang Variabel Tarif terhadap Kepuasan pasien**

		Kepuasan (Z)					Total
		Sangat Rendah	Rendah	Cukup Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	
Tarif (X2)	Sangat Tidak Terjangkau	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Tidak Terjangkau	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cukup Terjangkau	0	0	8	6	0	14
		0%	0%	8%	6%	0%	14%
	Terjangkau	0	0	3	45	5	53
		0%	0%	3%	45%	5%	53%
	Sangat Terjangkau	0	0	0	17	16	33
		0%	0%	0%	17%	16%	33%
Total		0	0	11	68	21	100
		0%	0%	11,0%	68,0%	21%	100%

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3.41 diatas diperlihatkan bahwa sebanyak 53% responden menyatakan tarif RS Banyumanik adalah terjangkau dengan pembagian 45% responden menyatakan kepuasan pasien tinggi, 5% sangat tinggi, dan 3% cukup tinggi, sehingga dengan adanya tarif yang baik akan memiliki kecenderungan memiliki kepuasan pasien yang tinggi.

3.5.2 Uji Korelasi Tarif terhadap Kepuasan pasien

Uji korelasi adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa kuat atau keeratan hubungan antara variabel tarif dengan variabel kepuasan pasien. Jika nilai korelasinya (R) 0,00 – 0,199 maka hubungannya sangat lemah, jika 0,20 – 0,399 maka hubungannya lemah, jika 0,40 – 0,599 maka hubungannya sedang, jika 0,60 – 0,799 maka hubungannya kuat dan 0,80 – 1,00 maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependennya sangat kuat.

Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi pada variabel tarif dengan variable kepuasan pasien.

Tabel 3.42
Korelasi tarif terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,506 ^a	,256	,248	1,021

a. Predictors: (Constant), X2

Berdasarkan pada kriteria hubungannya, nilai R pada koefisien korelasi antara variabel tarif terhadap kepuasan pasien adalah 0,506 dimana nilai tersebut jika dicocokkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya itu berarti hubungan antara tarif dengan kepuasan pasien adalah sedang dimana jika terjadi perubahan pada variabel tarif maka akan terjadi perubahan juga pada variabel kepuasan pasien.

3.5.3 Uji Regersi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Koefisien regresi sederhana adalah sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan arah hubungan antara variabel antara variabel tarif dengan variabel kepuasan pasien. Jika arah hubungan antara kedua variabel adalah positif maka hubungan kedua variabel adalah searah, tetapi jika hubungan antara kedua variabel adalah negatif maka arah hubungannya adalah berlawanan. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel tarif (X_2) dan variabel kepuasan pasien (Z) adalah:

Tabel 3.43
Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh tarif terhadap Kepuasan pasien

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,422	,922		6,964	,000
	X2	,443	,076	,506	5,803	,000

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 3.43 di atas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel tarif (X_2) adalah sebesar 0,443 dan untuk nilai konstantanya adalah sebesar 6,422. Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = 6,422 + 0,443 X_2$$

Dimana: Z = Kepuasan pasien
 X_2 = Tarif

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut, dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 6,422 mempunyai arti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel tarif maka besarnya penilaian terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 6,422. Artinya jika koefisien tarif bernilai 0, maka kepuasan pasien bernilai negatif yaitu 6,422
- b. Koefisien regresi untuk variabel tarif sebesar 0,443 menunjukkan bahwa variabel tarif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien konsumen pada Rumah Sakit Banyumanik. Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel tarif (X_2) sebesar 1 satuan, akan berdampak pada peningkatan variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 0,443. Sehingga, semakin baik variabel tarif (X_2) maka semakin tinggi kepuasan pasien (Z) konsumen Rumah Sakit Banyumnaik

3.5.4 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel tarif (X_2) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) dengan menggunakan SPSS. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.44
Hasil Uji Determinasi tarif terhadap Kepuasan pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,506 ^a	,256	,248	1,021

a. Predictors: (Constant), X2

Berdasarkan hasil penghitungan uji determinasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi variabel tarif (X_2) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 0,256 (*R Square*), maka koefisien determinasinya adalah:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100 \% \\
 &= 0,256 \times 100 \% \\
 &= 25,6 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, menunjukkan bahwa 25,6% variabel tarif (X_2) memberikan sumbangan terhadap variabel kepuasan pasien (Z), sedangkan sisanya ($100\% - 25,6\% = 75,4\%$) diberikan sumbangan oleh faktor lain, di luar faktor kualitas pelayanan.

3.4.1 Uji Signifikansi tarif terhadap kepuasan pasien

Perhitungan selanjutnya adalah mengenai uji signifikansi hipotesis pertama, yaitu terdapat pengaruh antara tarif (X_2) terhadap kepuasan pasien (Z). Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Jika terdapat pernyataan “ada hubungan signifikan” berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2008 : 208).

Pengujian signifikansi hubungan pengaruh tersebut perlu dilakukan, maka dicari nilai t terlebih dahulu. Penggunaan bantuan program computer SPSS untuk menguji signifikansi tersebut dengan *Analyze Regresion Linear*. Nilai t pada output SPSS dapat dilihat pada kolom t , baris kualitas_pelayanan, tabel *Coefficients* (α).

Berdasarkan tabel 3.43 dapat dilihat bahwa hasil t hitung sebesar 5,803. Nilai t dari hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah:

5. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - a. H_0 = Tarif (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Z)
 - b. H_a = Tarif (X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Z)
6. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikansi 5%.
7. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari nilai df (*degree of freedom*) terlebih dahulu, sebagai berikut:

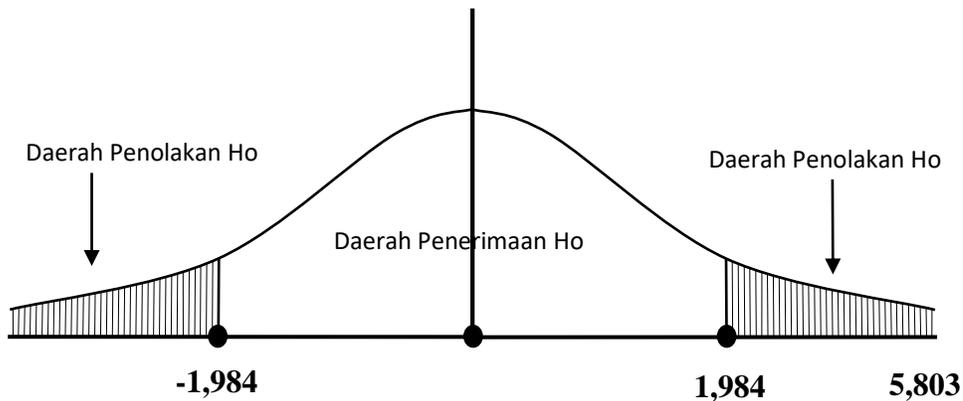
$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Dengan Df sebesar 98, maka apabila dilihat pada tabel t *two tail* dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845

8. Adapun pemenuhan kriteria sebagai berikut:
 - a. H_0 diterima apabila t hitung \leq t tabel, artinya variabel bebas (X) tidak mempengaruhi variabel terikat (Z).
 - b. H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel, artinya variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Z).

Nilai t hitung (5,803) $>$ t tabel (1,9845), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Banyumanik” **diterima**. Untuk lebih jelasnya maka disajikan gambar berikut:

Gambar 3.2
Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail)



3.6 Analisis Kepuasan pasien (Z) terhadap Loyalitas pasien (Y)

Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana, dan uji signifikansi. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows versi 32* yang akan disajikan seperti berikut ini:

3.6.1 Tabulasi Silang Variabel Tarif terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Analisis tabulasi silang dipergunakan untuk mengetahui kecenderungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien yang disajikan dalam bentuk tabel yang meliputi baris dan kolom yang digunakan untuk mengetahui penyebaran responden berdasarkan variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan

program SPSS melalui menu pilihan analisis *Crosstab*. Maka berikut hasil dari tabulasi silang antara variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien :

Tabel 3. 45

Tabulasi Silang Variabel Loyalitas pasien terhadap Kepuasan pasien

		Loyalitas Pasien (Z)					Total
		Sangat Rendah	Rendah	Cukup Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	
Kepuasan Pasien (Y)	Sangat Rendah	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Rendah	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cukup Tinggi	0	0	6	4	1	11
		0%	0%	6%	4%	1%	11%
	Tinggi	0	0	1	58	9	68
		0%	0%	1%	58%	9%	68%
	Sangat Tinggi	0	0	0	3	15	21
		0%	0%	0%	3%	1%	21%
Total		0	0	7	65	21	100
		0%	0%	7,%	65,%	21%	100%

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel 3.45 diatas diperlihatkan bahwa sebanyak 68% responden menyatakan kepuasan pasien RS Banyumanik adalah tinggi dengan pembagian 58% responden menyatakan loyalitas pasien tinggi, 9% sangat tinggi, dan 1% cukup tinggi, sehingga dengan adanya kepuasan yang tinggi akan memiliki kecenderungan memiliki loyalitas pasien yang tinggi.

3.6.2 Uji Korelasi Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

Uji korelasi adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa kuat atau keeratan hubungan antara variabel tarif dengan variabel loyalitas pasien. Jika nilai korelasinya (R) 0,00 – 0,199 maka hubungannya sangat lemah, jika 0,20 – 0,399 maka hubungannya lemah, jika 0,40 – 0,599 maka hubungannya sedang, jika 0,60 – 0,799 maka hubungannya kuat dan 0,80

– 1,00 maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependennya sangat kuat. Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi pada variabel kepuasan pasien dengan variabel loyalitas pasien.

Tabel 3.46
Uji Korelasi Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 ^a	,372	,366	1,214

a. Predictors: (Constant), Z

Berdasarkan pada kriteria hubungannya, nilai R pada koefisien korelasi antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah 0,610 dimana nilai tersebut jika dicocokkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya itu berarti hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah sedang dimana jika terjadi perubahan pada variabel kepuasan pasien maka akan terjadi perubahan juga pada variabel loyalitas pasien.

3.6.3 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

Koefisien regresi sederhana adalah sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan arah hubungan antara variabel antara variabel kepuasan pasien dengan variabel loyalitas pasien. Jika arah hubungan antara kedua variabel adalah positif maka hubungan kedua variabel adalah searah, tetapi jika hubungan antara kedua variabel adalah negatif maka arah hubungannya adalah berlawanan. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kepuasan pasien (Z) dan loyalitas pasien (Y) adalah :

Tabel 3.47
Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,395	1,223		5,230	,000
	Z	,790	,104	,610	7,623	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 3.47 di atas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel loyalitas pasien (Z) adalah sebesar 0,790 dan untuk nilai konstantanya adalah sebesar 6,395 Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,395 + 0,790 Z$$

Dimana: Y = Loyalitas Pasien
Z = Kepuasan Pasien

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut, dapat diartikan bahwa:

- Konstanta sebesar 6,395 mempunyai arti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel kepuasan pasien maka besarnya penilaian terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 6,395. Artinya jika koefisien kepuasan pasien bernilai 0, maka loyalitas pasien bernilai negatif yaitu 6,395
- Koefisien regresi variabel kepuasan pasien sebesar 0,790 dan koefisien regresi variabel loyalitas pasien adalah sebesar 6,395. Kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap variabel loyalitas pasien. Pengaruh tertinggi diberikan oleh variabel kepuasan pasien, yaitu sebesar 0,790

3.6.4 Uji Koefisien Determinasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel kepuasan pasien (Z) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) dengan menggunakan SPSS. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.48
Hasil Uji Determinasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,610 ^a	,372	,366	1,214

a. Predictors: (Constant), Z

Berdasarkan hasil penghitungan uji determinasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi variabel kepuasan pasien (Z) terhadap variabel loyalitas pasien (Y) sebesar 0,372 (*R Square*), maka koefisien determinasinya adalah:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100 \% \\ &= 0,372 \times 100 \% \\ &= 37,2\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, menunjukkan bahwa 37,2% variabel kepuasan pasien (Z) memberikan sumbangan terhadap variabel loyalitas pasien (Y), sedangkan sisanya (100% - 37,2% = 62,8%) diberikan sumbangan oleh faktor lain, di luar factor tarif.

3.6.5 Uji Signifikansi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Perhitungan selanjutnya adalah mengenai uji signifikansi hipotesis pertama, yaitu terdapat pengaruh antara kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y). Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Jika terdapat pernyataan “ada hubungan signifikan” berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2008 : 208).

Pengujian signifikansi hubungan pengaruh tersebut perlu dilakukan, maka dicari nilai t terlebih dahulu. Penggunaan bantuan program computer SPSS untuk menguji signifikansi tersebut dengan *Analyze Regresion Linear*. Nilai t pada output SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris tarif, tabel *Coefficients* (α).

Berdasarkan tabel 3.49 dapat dilihat bahwa hasil t hitung sebesar 7,623 . Nilai t dari hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - a. H_0 = Kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien (Z)
 - b. H_a = kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien (Z)
2. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikansi 5%.
3. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari nilai df (*degree of freedom*) terlebih dahulu, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Dengan Df sebesar 98, maka apabila dilihat pada tabel t *two tail* dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845

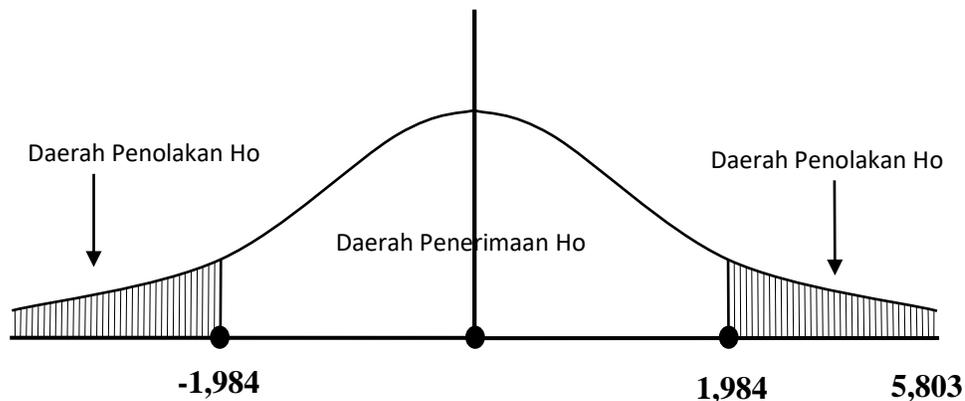
4. Adapun pemenuhan kriteria sebagai berikut:

H_0 diterima apabila t hitung \leq t tabel, artinya variabel bebas (Z) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y).

H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel, artinya variabel bebas (Z) mempengaruhi variabel terikat (Y).

Nilai t hitung ($7,623$) $>$ t tabel ($1,9845$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Banyumanik” **diterima**. Untuk lebih jelasnya maka disajikan gambar berikut:

Gambar 3.3
Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail)



3.7 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien korelasi berganda, uji koefisien determinasi, uji regresi linear berganda, dan uji F. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program computer *SPSS For Windows versi 32* yang akan disajikan sebagai berikut:

3.7.1 Uji Korelasi kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan Pasien

Uji korelasi adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa kuat atau keamatan hubungan antara kualitas pasien dan variabel tarif terhadap variabel kepuasan pasien. Jika nilai korelasinya (R) $0,00 - 0,199$ maka hubungannya sangat lemah, jika $0,20 - 0,399$ maka hubungannya lemah, jika $0,40 - 0,599$ maka hubungannya sedang, jika $0,60 - 0,799$ maka hubungannya kuat dan $0,80 - 1,00$ maka hubungan antara variabel independen dengan variabel

dependennya sangat kuat. Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi pada variabel kualitas pasien dan tarif dengan variabel loyalitas pasien.

Tabel 3. 49
Uji Korelasi kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,509	,499	,834

a. Predictors: (Constant), X1, X2

Berdasarkan pada kriteria hubungannya, nilai R pada koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien adalah 0,713 dimana nilai tersebut jika dicocokkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya itu berarti hubungan antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien adalah kuat dimana jika terjadi perubahan pada variabel tarif maka akan terjadi perubahan juga pada variabel kepuasan pasien.

3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kualitas pasien dan tarif terhadap kepuasan pasien Pasien

Koefisien regresi sederhana adalah sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan arah hubungan antara variabel antara variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien. Jika arah hubungan antara kedua variabel adalah positif maka hubungan ketiga variabel adalah searah, tetapi jika hubungan antara kedua variabel adalah negatif maka arah hubungannya adalah berlawanan. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kualitas pasien (X1) dan tarif (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) adalah

Tabel 3.50
Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,246	1,321		-,943	,348
	X2	,246	,068	,281	3,604	,000
	X1	,195	,028	,551	7,067	,000

a. Dependent Variable: Z

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 3.50 di atas, menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pasien dan tarif adalah sebesar 0,195, 0,246 dan untuk nilai konstantanya adalah sebesar -1,246 Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = -1,246 + 0,195 X_1 + 0,246 X_2$$

Dimana: Z = Kepuasan Pasien
X₁ = Kualitas pelayanan
X₂ = Tarif

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut, dapat diartikan bahwa:

- c. Konstanta sebesar -1,246 mempunyai arti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel kualitas pasien dan tarif maka besarnya penilaian terhadap kepuasan pasien adalah sebesar -1,246. Artinya jika koefisien kualitas pelayanan dan tarif bernilai 0, maka kepuasan pasien bernilai negatif yaitu -1,246
- d. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,159 dan tarif adalah 0,246 koefisien regresi variabel kepuasan pasien adalah sebesar -1,246. Ketiga variabel tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien. Pengaruh tertinggi diberikan oleh variabel tarif, yaitu sebesar 0,246

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan SPSS. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 51
Hasil Uji Determinasi kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,509	,499	,834

a. Predictors: (Constant), X1, X2

Berdasarkan hasil penghitungan uji determinasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi variabel kualitas pasien (X1) dan tarif (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 0,509 (*R Square*), maka koefisien determinasinya adalah:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100 \% \\ &= 0,509 \times 100 \% \\ &= 50,9\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, menunjukkan bahwa 50,9% variabel kualitas pasien (X1) dan tarif (X2) memberikan sumbangan terhadap variabel kepuasan pasien (Z), sedangkan sisanya ($100\% - 50,9\% = 49,1\%$) diberikan sumbangan oleh faktor lain, di luar factor tarif.

3.7.4 Uji Signifikansi tarif terhadap kepuasan pasien

Perhitungan selanjutnya adalah mengenai uji signifikansi hipotesis pertama, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pasien (X1) dan tarif (X2) terhadap kepuasan pasien (Z). Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Jika terdapat

pernyataan “ada hubungan signifikan” berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2008 : 208).

Pengujian signifikansi hubungan pengaruh tersebut perlu dilakukan, maka dicari nilai t terlebih dahulu. Penggunaan bantuan program computer SPSS untuk menguji signifikansi tersebut dengan *Analyze Regresion Linear*. Nilai t pada output SPSS dapat dilihat pada kolom t, baris tarif, tabel *Coefficients* (α).

Berdasarkan tabel 3.43 dapat dilihat bahwa hasil t hitung sebesar 7,067. Nilai t dari hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan hasil dengan langkah-langkah:

5. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 1. H_0 = Kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien (Z)
 2. H_a = kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien (Z)
6. Menentukan tingkat keyakinan interval dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ atau sangat signifikansi 5%.
7. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Nilai t tabel diketahui dengan mencari nilai df (*degree of freedom*) terlebih dahulu, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Dengan Df sebesar 98, maka apabila dilihat pada tabel t *two tail* dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845

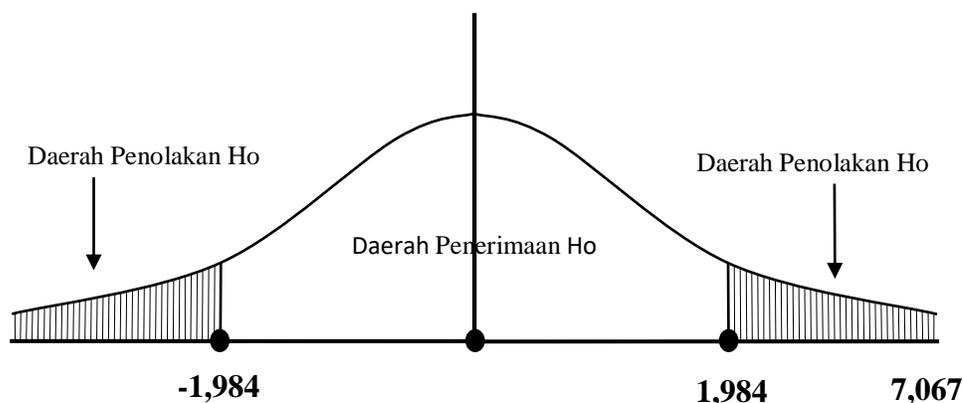
8. Adapun pemenuhan kriteria sebagai berikut:

H_0 diterima apabila t hitung \leq t tabel, artinya variabel bebas (Z) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y).

Ha diterima apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, artinya variabel bebas (Z) mempengaruhi variabel terikat (Y).

Nilai t_{hitung} (7,067) $>$ t_{tabel} (1,9845), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Banyumanik” **diterima**. Untuk lebih jelasnya maka disajikan gambar berikut:

Gambar 3.4
Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail)



3.10 Analisis Uji Sobel

Analisis pengujian sobel variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) melalui loyalitas pasien (Y) dan analisis pengujian sobel variabel tarif (X) terhadap variabel kepuasan pasien(Z) melalui loyalitas pasien(Y) yang digunakan pada penelitian ini adalah uji sobel. Pengujian tersebut dilakukan secara online melalui alamat website <http://quatpsy.org/sobel/sobel.htm>, yang akan disajikan seperti berikut ini :

3.10.1 Uji Sobel

Pengujian secara online melalui <http://quatpsy.org/sobel/sobel.htm> digunakan untuk menguji pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening. Pengujian yang dilakukan memberikan hasil sebagai berikut :

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.236	Sobel test: 2.40361761	0.01178224	0.01623374
b	0.120	Aroian test: 2.3892074	0.0118533	0.01688477
s _a	0.027	Goodman test: 2.41829175	0.01171075	0.01559357
s _b	0.048	Reset all	Calculate	

Uji sobel X1-Z-Y Data primer yang diolah, 2018

Keterangan:

a = koefisien pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel mediasi (Me)

b= koefisien pengaruh dari variabel mediasi (Me) terhadap variabel dependen (Y) dikontrol dengan variabel independen (X)

Sa= Standar error dari a

Sb= Standar error dari b

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini diterima, maka penulis akan menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian

- Ha : Terdapat pengaruh positif antara variabel kulalitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien
- Ho : Tidak terdapat pengaruh positif variabel kulalitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien

2. Kriteria pengujian

- Apabila Z hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga terdapat pengaruh kulalitas pasien terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien

- Apabila Z hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh kualitas pasien terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien
- Dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), yang disesuaikan dengan *degree of freedom* (df). Untuk memperoleh df digunakan perhitungan $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah data sehingga $df = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka nilai t dari tabel t (*two tail*) diperoleh sebesar 1.9845. sementara untuk Z hitung melalui perhitungan secara online melalui alamat <http://quatpsy.org/sobel/sobel.htm> didapatkan sebesar 2,40. Hasil perhitungan yang didapatkan nilai Z sebesar $2,40 > 1.9845$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$,

Dilihat dari jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial, karena regresi kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) dikontrol kepuasan pasien (Z) dengan t hitung sebesar $2,40 > 1.9845$, sedangkan kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) tanpa dikontrol kepuasan pasien (Z) adalah 0,258 dengan t hitung sebesar $6,721 > 1.9845$. Dari perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan hipotesis kelima “Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien” **diterima**

3.10.2 Uji Sobel

Pengujian secara online melalui <http://quatpsy.org/sobel/sobel.htm> digunakan untuk menguji pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening. Pengujian yang dilakukan memberikan hasil sebagai berikut :

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.443	Sobel test: 2.89667727	0.07249064	0.00377138
b	0.474	Aroian test: 2.86510083	0.07328957	0.00416876
s _a	0.076	Goodman test: 2.92932129	0.07168282	0.00339703
s _b	0.142	Reset all	Calculate	

Uji sobel X2-Z-Y Data primer yang diolah, 2018

Keterangan:

a = koefisien pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel mediasi (Me)

b= koefisien pengaruh dari variabel mediasi (Me) terhadap variabel dependen (Y) dikontrol dengan variabel independen (X)

Sa= Standar error dari a

Sb= Standar error dari b

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini diterima, maka penulis akan menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian

- Ha : Terdapat pengaruh positif antara variabel tarif terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien
- Ho : Tidak terdapat pengaruh positif variabel tarif terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien

2. Kriteria pengujian

- Apabila Z hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga terdapat pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien
- Apabila Z hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien

- Dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), yang disesuaikan dengan *degree of freedom* (df). Untuk memperoleh df digunakan perhitungan $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah data sehingga $df = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka nilai t dari tabel t (*two tail*) diperoleh sebesar 1.9845. sementara untuk Z hitung melalui perhitungan secara online melalui alamat <http://quatspsy.org/sobel/sobel.htm> didapatkan sebesar 2,89. Hasil perhitungan yang didapatkan nilai Z sebesar $2,89 > 1.9845$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$,

Dilihat dari jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial, karena regresi kualitas pasien (X_2) terhadap loyalitas pasien (Y) dikontrol kepuasan pasien (Z) dengan t hitung sebesar $2,89 > 1.9845$, sedangkan kualitas pasien (X_2) terhadap loyalitas pasien (Y) tanpa dikontrol kepuasan pasien (Z) adalah 0,488 dengan t hitung sebesar $4,719 > 1.9845$. Dari perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan hipotesis kelima “Terdapat pengaruh positif tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien” **diterima.**

3.11 Pembahasan

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan tentang hasil analisis yang telah dilakukan.

Adapun penjelasan hasil analisis adalah sebagai berikut:

Pertama, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/ rumah sakit kepada masyarakat sebagai pasien Rumah Sakit Banyumanik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi secara kuat pada suatu kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan berupa penyediaan fasilitas-fasilitas, sarana, maupun sumber daya manusia guna mendukung kegiatan usaha yang bertujuan untuk memikat dan memuaskan konsumen atau pengguna jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum bahwa sebagian besar responden berpendapat kualitas

pelayanan yang diberikan Rumah sakit Banyumnaik tergolong baik (sebanyak 79 % responden), terutama pada kejujuran karyawan dalam pelayanan. Hal yang perlu mendapatkan perhatian dari kualitas pelayanan dalam indikator penelitian ini adalah kondisi fisik bangunan, sirkulasi udara di ruangan, penerangan, luas ruangan, ruangan bebas asap rokok, prosedur penerimaan pasien keramahan, kesopanan, tanggap pada pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilakukan dengan persamaan regresi linear sederhana $Z = -0,379 + 0,236 X_1$.

Koefisien X_1 yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien RS Banyumanik. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan pasien. Hasil uji tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 0,334 yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 33,4%. Tingkat keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepuasan pasien (Z) adalah sebesar 0,666 sehingga mempunyai arti bahwa hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menurut Sugiyono (2010:184) berada pada kategori kuat dan searah karena koefisien korelasinya bernilai positif. Kemudian dilihat dari uji signifikansi, yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 8,827 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,9845

Kedua, Pengaruh Tarif (X_2) terhadap Kepuasan pasien (Z) pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($5,803 > t$ tabel (1,984), tarif memiliki hubungan positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar (0,443) dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar (0,506) termasuk dalam kategori sedang. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara

variabel tarif terhadap kepuasan pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa tarif yang diberikan RS Banyumanik Semarang adalah terjangkau maka pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karena responden merasa tarif yang diberikan terjangkau dan tetap menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan begitu pula sebaliknya, apabila tarif RS Banyumanik Semarang adalah tidak terjangkau maka tingkat kepuasan pasien RS Banyumanik Semarang rendah sebab pasien merasa tarifnya mahal dan ingin beralih menggunakan jasa rumah sakit lain. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang meningkatkan tarifnya sedikit saja, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar 0,256 atau 25,6% yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel tarif terhadap kepuasan pasien sebesar 25,6%, sedangkan sisanya sebesar 75,4% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

Ketiga, Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($5,803 > t \text{ tabel } (1,984)$), kepuasan pasien memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar (0,790) dan adanya pengaruh yang cukup kuat dimana koefisien korelasinya sebesar (0,610) termasuk dalam kategori kuat. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa pasien puas terhadap jasa yang diberikan RS Banyumanik Semarang maka pasien memiliki tingkat loyalitas yang tinggi karena pasien merasa puas dan tetap menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan begitu pula sebaliknya, apabila RS Banyumanik Semarang adalah tidak dapat memberikan kepuasan terhadap pasien maka tingkat loyalitas pasien RS Banyumanik Semarang rendah sebab pasien tidak merasa puas dan ingin beralih menggunakan

jasa rumah sakit lain. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang dapat memberikan kepuasan kepada pasien, maka tingkat loyalitas pasien meningkat tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar 0,372 atau 37,2% yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 37,2%, sedangkan sisanya sebesar 62,8% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

Keenam, Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien pada RS Banyumanik Semarang melalui menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji f hitung ($5,803 > t$ tabel ($1,984$), kualitas pelayanan dan tarif memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,195$) untuk X_1 dan ($0,246$) untuk X_2 dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,713$) termasuk dalam kategori kuat. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa kualitas pelayanan dan tarif yang diberikan RS Banyumanik Semarang adalah baik maka pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar 0,509 atau 50,9% yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien sebesar 50,9%, sedangkan sisanya sebesar 49,1% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.