

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI KELAS UTAMA
(Survey Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
Kertosono Nganjuk)**

SKRIPSI

Oleh:

**Slamet sugiono
0001033209-32**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2007**

ABSTRAKSI

Slamet Sugiono, 0001033209-32. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Kelas Utama (Studi pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk). Dibawah bimbingan Drs. Edy Yulianto, MP dan Dra. Fransisca Yaningwati, M.Si

Rumah sakit sebagai bagian dari dunia usaha yang bergerak di bidang industri jasa, kepuasan konsumen/pasien adalah sesuatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Bahkan dalam perkembangannya saat ini teori kepuasan merupakan salah satu konsep yang penting dalam pemasaran. Untuk itu perlu adanya penelitian tentang "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Kelas Utama" (Survei Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan yang diberikan meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan terhadap kepuasan pasien di kelas utama pada Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk. Manakah diantara pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dikelas utama.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Kepala Ruang (X2), Pelayanan Perawat (X3), Pelayanan Pembantu Perawat (X4), Pelayanan Petugas Administrasi (X5), dan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap kepuasan pasien (Y), yang ditunjukkan dengan koefisien regresi masing-masing variabel yaitu $X1=0,162$, $X2=0,006$, $X3=0,222$, $X4=0,001$, $X5=0,185$, $X6=0,023$, dan F hitung sebesar 694,414. Dari hasil uji t diketahui pula bahwa dari keseluruhan variabel bebas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel pelayanan perawat (X3) ditandai dengan koefisien regresi sebesar 0,222 dan nilai T-Hitung sebesar 10,595.

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Mengingat ruang Kelas Utama hanya terdiri dari 7 ruangan dan cenderung penuh, maka diperlukan adanya penambahan ruang Kelas Utama agar kepuasan pasien dapat terpenuhi, 2) Lebih meningkatkan pelayanan, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, 3) Menambah peralatan medis yang memadai sesuai kebutuhan di ruang kelas utama, 4) Meningkatkan kerjasama dengan Rumah Sakit yang lebih tinggi kelasnya dengan harapan agar pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan. 5) Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan perawat lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka dari itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kab. Nganjuk tetap memperhatikan dan mempertahankan pelayanan perawat serta terus meningkatkan pelayanan yang lainnya agar kepuasan pasien lebih terpenuhi.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Kelas Utama" (Survei Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, kerjasama dan sumbangan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Edy Yulianto, MP dan Ibu Dra. Fransisca Yaningwati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan yang berguna hingga terselesainya penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan FIA Universitas Brawijaya
3. Seluruh Dosen dan Seluruh Staf Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu selama masa perkuliahan.
4. Direktur dan Seluruh Staf RSUD Kertosono yang telah memberi ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang dipimpinnya dan membantu mendapatkan data guna penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku dan kakak-kakakku serta adik-adikku yang terhormat, tersayang, tercinta, yang penuh kasih sayang, terima kasih setulus-tulusnya atas do'a, pengorbanan, perjuangan, dan kesabarannya.
6. Terima kasih sekali buat sayangku Anis dan Zaink terima kasih atas semua nasehat dan dukungan serta doanya.
7. Teman-temanku (Pokiz AGP Sejati, Klepon/Didik, om Nyoto/Kus/Demank, Boz Ableh (Tape Deh.....), Leho / Reza & Bunga Citra Sejati Berat...Ndak Apa....Key.....Arip Demak/Sarip/Sastro/Anastasia/Jomblo Sejati (Ndak Apa....Key...), Adi Demak, Bos Jumbo, Endonk, Pak Kost & Mbok Kost, Bams, Riani, Ica, Rio, Aulia Asman (Sumbawa), Citra, Kempleng, Dinda, Wisnoe dan teman-teman kontrakan Dinoyo) Thank''s dukungan dan doanya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna. Dengan kerendahan hati, penulis mohon saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. semoga Laporan dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Malang, 29 Juni 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Industri Jasa/Pelayanan	10
1. Pengertian Jasa/Pelayanan	10
2. Klasifikasi Jasa.....	12
3. Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
B. Kepuasan Pelanggan	15
C. Kepuasan Atas Kualitas Jasa/Pelayanan	20
D. Hipotesis.....	22
1. Model Konsepsi	22
2. Model Hipotesis	22
3. Rumusan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Variabel dan Pengukuran	24
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian	32
F. Analisis Data	32
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
3. Analisis Regresi Linier Berganda	35
4. Analisis Korelasi Linier Berganda.....	36
5. Uji Hipotesis	37
a. Uji F	37
b. Uji t	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	39
1. Gambaran Umum Rumah Sakit	39
2. Jenis Pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk.....	42
3. Organisasi dan Tenaga Kerja	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Hasil Penelitian	48
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas	72
4. Pengujian Hipotesis.....	73
a. Pengujian Hipotesis 1.....	77
b. Pengujian Hipotesis II.....	78
C. Implementasi Hasil Penelitian	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Konsep, Variabel, Indikator Dan Item Penelitian	26
2	Jenis Kelamin Responden	48
3	Pendidikan Responden	48
4	Penghasilan Responden	49
5	Status Perkawinan Responden	50
6	Variabel Pelayanan Dokter Ruang	51
7	Variabel Pelayanan Kepala Ruang	54
8	Variabel Pelayanan Perawat	57
9	Variabel Pelayanan Pembantu Perawat	60
10	Variabel Pelayanan Petugas Administrasi	63
11	Variabel Pelayanan Juru Kebersihan	66
12	Variabel Kepuasan Pasien	69
13	Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
14	Hasil Pengujian Reliabilitas	72
15	Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda	73
16	Tabel Anova Hasil Analisis Data	77
17	Perbandingan t-hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$)	79

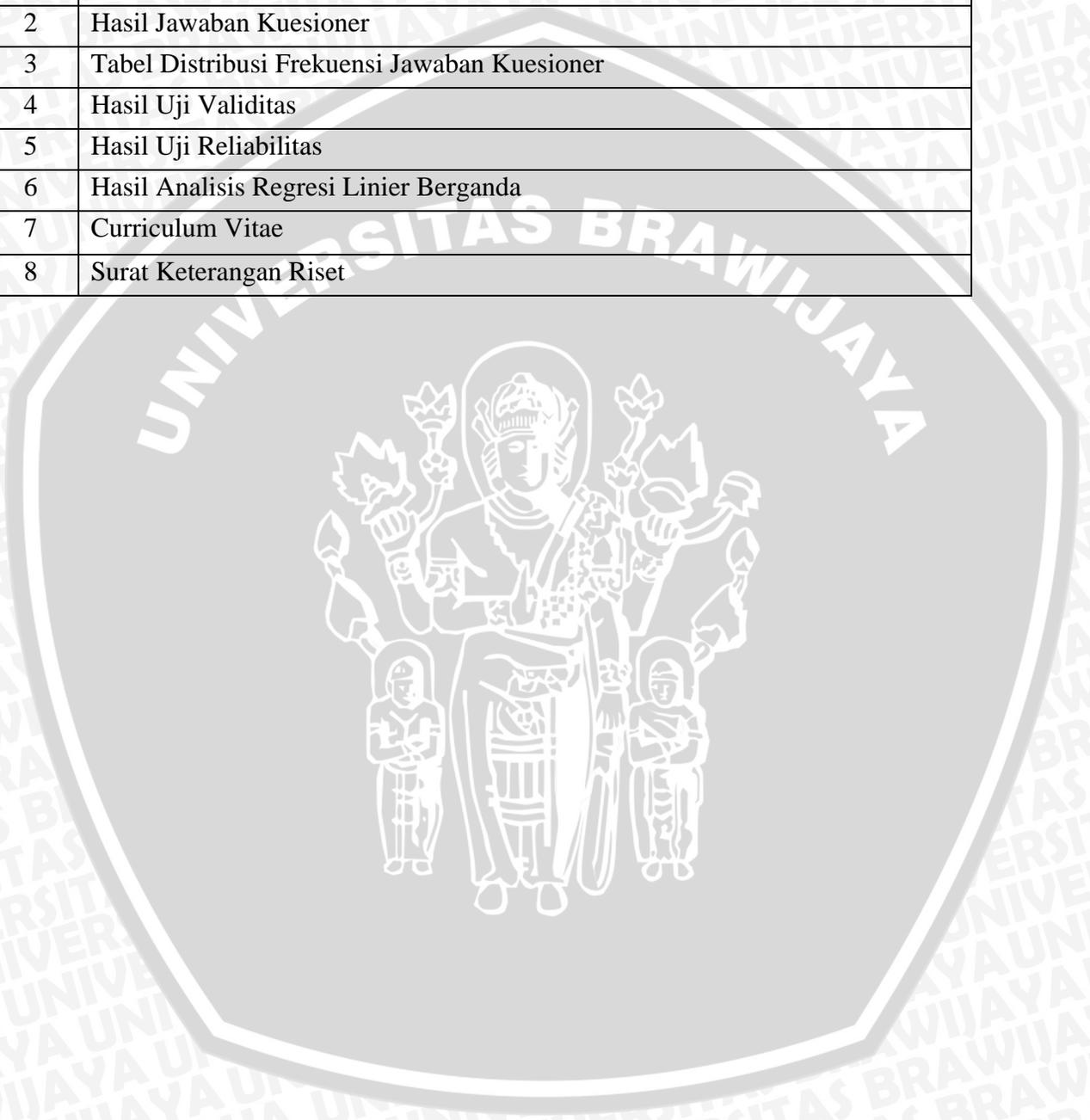
DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No	Judul	Hal
1	Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2	Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk	47



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Koesioner Penelitian
2	Hasil Jawaban Kuesioner
3	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner
4	Hasil Uji Validitas
5	Hasil Uji Reliabilitas
6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
7	Curriculum Vitae
8	Surat Keterangan Riset



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional yang dilaksanakan dari tahap ke tahap terasa berjalan sangat lamban dalam menggapai harapan yang diinginkan. Namun begitu, meningkatnya kesejahteraan masyarakat masih cukup bisa dirasakan dari semakin beragamnya tuntutan hidup dan semakin meningkatnya kebutuhan hidup mereka, terutama kebutuhan di bidang kesehatan.

Meningkatnya kebutuhan di bidang kesehatan disebabkan karena masyarakat menyadari bahwa kesehatan adalah sesuatu yang sangat penting bagi perkembangan dan kelangsungan hidup. Pembangunan masyarakat sangat tergantung pada individu-individu yang bebas dari berbagai gangguan kesehatan, rasional dan bertanggung jawab. Itulah sebabnya bidang kesehatan bukan saja menjadi sesuatu yang sangat penting bagi diri individu, akan tetapi juga penting bagi kehidupan nasional.

Sejalan dengan usaha pemerintah dalam mendorong tingkat kesehatan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia, maka perkembangan dunia usaha di bidang kesehatan telah cukup mengalami perkembangan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya rumah sakit dan puskesmas serta berbagai sarana prasarana di bidang kesehatan yang telah dibangun pemerintah.

Rumah sakit sebagai bagian dari dunia usaha yang bergerak di bidang industri jasa, kepuasan konsumen/pasien adalah sesuatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Bahkan dalam perkembangannya saat ini teori kepuasan merupakan salah satu konsep yang penting dalam pemasaran.

Secara sederhana kepuasan adalah sesuatu yang dirasakan oleh konsumen/pasien apabila persepsi mereka terhadap suatu produk atau pelayanan tertentu telah sesuai dengan harapan. Dalam hal ini tingkat kepuasan sangat ditentukan oleh tingkat persepsi konsumen/pasien apakah mampu menyamai atau bahkan melampaui harapan konsumen.

Masalah kepuasan konsumen/pasien akan timbul apabila terdapat perbedaan atau gap antara sesuatu yang secara ideal harus ada dengan kenyataan yang sebenarnya. Di sini jelas bahwa *performancenya* dari suatu produk atau pelayanan, tidak dapat memenuhi harapan konsumen/pasien mengenai *performance* yang ideal dari produk pelayanan tersebut.

Rumah sakit sebagai institusi pemberi jasa, tentunya memiliki nilai-nilai atau standard yang ideal mengenai bagaimana seharusnya kinerja suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang layak. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan untuk memperlakukan konsumen/pasien sebagai manusia yang harus dipahami setiap kebutuhan dan keinginannya.

Dunia usaha di bidang kesehatan telah cukup mengalami perkembangan. Di samping itu, peningkatan kualitas jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari

semakin banyaknya bermunculan perusahaan bidang jasa dan semakin ketatnya persaingan atas pelayanan, harga dan promosi.

Dalam kondisi ketatnya persaingan, hal yang sangat perlu diprioritaskan untuk selalu dijaga dan ditingkatkan kualitasnya oleh sebuah rumah sakit sebagai salah satu perusahaan jasa adalah tingkat kepuasan konsumen/pasien, agar dapat bertahan dan bersaing, serta jika memungkinkan dapat menguasai pasar.

Dalam beberapa dekade terakhir ini, hakikat rumah sakit telah bergeser dari institusi sosial semata menjadi suatu industri jasa. Hal ini dipengaruhi perkembangan ilmu dan teknologi medis, serta kondisi masyarakat pengguna jasa kesehatan yang memiliki tuntutan dan harapan lebih terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang sudah barang tentu memerlukan biaya tidak sedikit.

Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 38 tahun 2000 tentang Unit Swadana dan Tata Pengelolaan Keuangan, serta Instruksi Gubernur Jawa Timur tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten/Kota Se-Jawa Timur, dan sebagai Unit Swadana menurut Perda Nomor 20 tahun 2000, diharapkan RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk untuk bisa menjadi rumah sakit unit swadana yang fungsinya meningkatkan mutu dan pementapan manajemen rumah sakit, yang juga berarti keluwesan dan kemandirian yang lebih besar dalam mengelola dana dan sumber daya lainnya. Hal ini membawa implikasi yang kurang baik, karena banyak

kalangan masyarakat yang menuding bahwa telah terjadi komersialisasi dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan terutama yang diberikan oleh rumah sakit dianggap sebagai komoditi untuk mencari keuntungan dengan memanfaatkan penderitaan orang yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini diperparah lagi dengan banyaknya kasus pasien yang harus "disandera" karena tidak mampu melunasi seluruh biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit. Hal ini jelas mencoreng citra rumah sakit secara keseluruhan, termasuk citra rumah sakit yang benar-benar mengabdikan pelayanan kesehatan secara murni. Untuk mengetahui persepsi konsumen/pasien tersebut dibutuhkan analisis penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen/pasien terhadap produk jasa yang dihasilkan.

Rumah sakit sebagai suatu organisasi bertujuan menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, melalui pemanfaatan peralatan dan teknologi kedokteran yang ditangani oleh sekumpulan orang yang berpengalaman dan berketerampilan medik agar terlatih. Agar rumah sakit dapat berjalan sebagaimana mestinya, sesuai dengan harapan pasien atau masyarakat, dan selalu siap untuk memenuhi kebutuhan pasien, maka rumah sakit harus dioperasikan penuh dan terus menerus selama 24 jam untuk ruang gawat darurat dan perawatan.

Rumah sakit merupakan salah satu rantai pelayanan kesehatan dan merupakan rujukan bagi pelayanan kesehatan yang berada di bawahnya. Ciri rumah sakit adalah padat modal, padat pakar, dan padat teknologi, dan

ketiga hal tersebut satu dengan yang lain saling berhubungan erat, sehingga organisasi rumah sakit dikenal rumit dan kompleks.

Dengan adanya peningkatan biaya dan teknologi medik, berdirinya rumah sakit di masyarakat bergeser dari unit sosial menjadi unit sosio ekonomi. Dengan perubahan orientasi rumah sakit dan dengan banyak munculnya rumah sakit pesaing, maka untuk memenangkan persaingan dan pangsa pasar perlu kiranya rumah sakit memiliki produk unggulan yang kompetitif. Paling penting keunggulan bersaing dapat dipertahankan apabila rumah sakit berorientasi pada pasar dan pelayanan pada pasien, sesuai dengan tujuan utama rumah sakit memberikan pelayanan bermutu untuk penyembuhan penyakit.

Seiring dengan kemajuan jaman, maka dapat dilihat bahwa perhatian masyarakat terhadap masalah di bidang kesehatan semakin meningkat. Sebagai bukti ialah semakin bertambahnya lembaga-lembaga bidang kesehatan, baik dari segi kuantitas, kualitas dan jenis atau spesifikasinya. Dari segi kuantitas, semakin bertambahnya lembaga-lembaga di bidang kesehatan yang baru didirikan, baik itu yang ditangani oleh swasta maupun negeri. Sedang dari segi kualitas, semakin diperhatikannya mutu lembaga-lembaga tersebut, yaitu dengan ditambahkan tenaga-tenaga yang lebih profesional, terlatih, terdidik, dan berketerampilan. Dan dari segi jenis atau spesifikasi, meliputi penanganan bidang kesehatan yang disesuaikan dengan tuntutan masyarakat, misal ;

rumah sakit jiwa, rumah sakit umum, rumah sakit paru, rumah bersalin, dan sebagainya.

Rumah sakit sebagai institusi sosial mengemban tugas menyiapkan kesehatan masyarakat. Bila hal ini dapat berjalan, maka keberhasilan dan jalannya proses penanganan bidang kesehatan akan dapat dilaksanakan sesuai dengan tuntutan masyarakat, yang berarti masyarakat konsumen/pasien terpuaskan hatinya dengan pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, jika dilihat dari sisi konsumen/pasien ada beberapa faktor yang turut mempengaruhi keberhasilan rumah sakit, sebagai suatu lembaga industri jasa di bidang kesehatan dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat, yaitu :

1. Faktor yang terletak dalam diri konsumen/pasien (internal), yang meliputi ; faktor psikologis, kemauan/keinginan, taraf ekonomi yang dimiliki, gengsi, dan sebagainya
2. Faktor yang terletak di luar diri konsumen/pasien (eksternal), yang meliputi ; sarana prasarana, sumber daya manusia, dan tingkat pelayanan/kemanjaan yang ditawarkan oleh rumah sakit. (Sumber, Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk)

Mengingat sangat kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen/pasien, maka permasalahan dibatasi hanya pada faktor eksternal, yaitu pada subfaktor sarana prasarana, sumber daya manusia, dan tingkat pelayanan/ kemanjaan yang ditawarkan oleh rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono ingin mewujudkan sebagai tempat rujukan yang bermutu, sesuai dengan harapan konsumen/pasien dan dapat menjadi bagian dari sistem kesehatan nasional.

Melihat semakin banyak tuntutan penderita, terutama bagi penderita yang berkemampuan lebih, dan ingin memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik pula, serta memperoleh fasilitas yang nyaman, maka Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono menambah kelas utama sebanyak tiga ruang, masing-masing berisi satu tempat tidur.

Adapun mengenai sumber daya manusia Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono masih sangat terbatas dan masih kurang sempurna, sehingga mutu pelayanan di kelas utama maupun peralatannya belum memadai, oleh karena masih menjadi satu dengan ruang paviliun, dan belum adanya strategi pemasaran yang baik pula. Sebagai bukti kekurangan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupten Nganjuk adalah tenaga medisnya masih mendatangkan dari Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Nganjuk dan peralatan medisnya masih belum lengkap seperti rekam medis serta halaman parkirnya yang kurang luas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada lembar lempiran

Di wilayah Kertosono selain ada Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono milik Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk, ada juga satu rumah sakit swasta "Satiti" yang menjadi pesaing utama. Dengan adanya pesaing dan adanya tujuan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono sebagai tempat rujukan yang bermutu serta penambahan kelas utama, maka sangatlah menarik apabila diadakan pengkajian dan penelitian dengan judul

**"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Kelas Utama
(Studi pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono
Kabupaten Nganjuk"**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh mana pengaruh pelayanan yang diberikan meliputi :
 - a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan terhadap kepuasan pasien di kelas utama pada Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk?
2. Manakah diantara pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan berpengaruh dominan pada kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten

Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan terhadap kepuasan pasien di kelas utama.

2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di kelas utama .

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan, khususnya pelayanan rawat inap di Ruang Kelas Utama bila menginginkan kepuasan pasien lebih meningkat.
2. Bagi kepentingan ilmu pengetahuan, diharapkan dapat menambah perbendaharaan khasanah pengetahuan terutama dalam bidang yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan dalam suatu industri jasa agar lebih dapat memuaskan konsumen/pasien.
3. Penelitian ini tidak menutup kemungkinan menjadi bahan masukan bagi peneliti berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Industri Jasa / Pelayanan

1. Pengertian Jasa / Pelayanan

Jasa secara sederhana dapat didefinisikan sebagai manfaat-manfaat yang tidak berwujud (*intangible benefits*) yang dibeli oleh konsumen di mana konsumen tersebut tidak memperoleh kepemilikan atas jasa tersebut. Jadi jelaslah bahwa jasa adalah bentuk lain dari salah satu komponen *marketing mix* yaitu produk. Yang membedakannya adalah bahwa jasa sifatnya tidak berwujud dan konsumsi atas jasa tidak diberikan kepemilikan kepada konsumennya.

Secara lengkap, Kotler (1998 : 464) mendefinisikan jasa sebagai berikut : "*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*".

Dari definisi tersebut tampak bahwa proses pemberian jasa dapat pula terkait dengan suatu produk berwujud. Seorang pemasar jasa haruslah memahami karakteristik-karakteristik suatu jasa yaitu (Kotler, 1998:465) :

1. **Product intangibility** (sifat produk yang tak berwujud)
Intangibility menyebabkan jasa sulit untuk dikomunikasikan dengan jelas, di samping itu jasa tidak dapat dilindungi dengan hak paten. Keterlibatan konsumen mengharuskan pelanggan untuk mengorbankan waktunya untuk mengunjungi tempat di mana suatu jasa diberikan, meskipun untuk beberapa jasa tertentu si pemberi jasa yang mendatangi konsumen, namun tetap saja ada pengorbanan waktu dari konsumen untuk terlibat langsung dalam proses pemberian jasa.

2. Product perishability (sifat produk yang mudah usang)
Perishability menimbulkan masalah-masalah seperti masa manfaat yang pendek, serta terbatasnya kapasitas dan waktu, di samping itu jasa tidak dapat disimpan untuk kemudian diberikan jika sewaktu-waktu konsumen membutuhkannya.
3. Product inseparability (sifat produk yang tidak dapat dipisahkan)
Inseparability memberikan jasa sulit diberikan secara masal, di samping itu mutunya juga sukar untuk diperkirakan. Hal ini dikarenakan pemberian suatu jasa sangatlah tergantung pada keahlian dan ketrampilan si pemberi jasa serta kondisi fisik dan mentalnya pada saat memberikan jasa.
4. Quality variability (mutu yang bervariasi)
Quality variability mengakibatkan sulitnya menyusun standarisasi dari suatu jasa, selanjutnya hal ini menyebabkan pengendalian kualitas sulit dilakukan. Kualitas suatu jasa hanya dapat ditentukan setelah proses pelayanan selesai dijalankan.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, *et.al* (1996 : 41) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau diterima (*peceived service*).

Oliver mengutip pernyataan Parasuraman (1997 : 170), menyatakan bahwa :

Harapan atas kualitas (*quality expectation*) dapat dinilai dengan menggunakan istilah apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan agar dapat diterima sebagai penyedia jasa yang berkualitas tinggi. Sedangkan kualitas yang diterima atau dirasakan (*perceived quality*) merupakan kinerja dari jasa yang dirasakannya. Kualitas adalah totalitas dari tampilan dan karakteristik dari sebuah barang atau jasa yang menggantungkan pada kemampuannya untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan. Tolok ukur yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa ini adalah dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan, yaitu ; pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan (*quality*

surprise) di mana pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan (*satisfactory quality*) apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, dan yang ketiga bila jasa yang diterima di bawah pengharapan (*unacceptable quality*) apabila pelayanan yang dirasakan lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan.

2. Klasifikasi Jasa

Untuk memudahkan dalam membedakan jasa maka dapat dilakukan klasifikasi jasa. Menurut Lovelock dalam Tjiptono (2005:26-28) klasifikasi jasa dapat dilakukan berdasarkan tujuh kriteria yaitu segmen pasar, tingkat keberwujudan, ketrampilan penyedia jasa, tujuan organisasi jasa, regulasi, tingkat intensitas karyawan serta tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan. Pendapat lain Converse dalam Alma (2004 : 246) mengatakan bahwa jasa dapat diklasifikasikan menjadi 5 jenis, yaitu :

- a. *Personalized services* yaitu pelayanan servis yang ditangani secara sendiri oleh produsennya. *Personalized services* dapat digolongkan menjadi tiga kelompok yaitu 1) *Personal services* adalah jasa yang mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya. Misalnya laundry, foto, salon kecantikan dan lain sebagainya. 2) *Professional services* adalah jasa yang memiliki persyaratan khusus untuk menjadi anggotanya (pendidikan, pengalaman, laam latihan) dan mendahulukan kepentingan langganan atau pasien. Misalnya arsitektur, dokter, pengacara dan lainnya. 3) *Business services* adalah jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Misalnya konsultan bisnis, keuangan, pemasaran dan lainnya.
- b. *Financial services* terdiri dari *banking services* (bank), *insurance* (asuransi), dan *investment securities* (lembaga penanaman modal).
- c. *Public utility and transportation services*. Perusahaan *public utility* mempunyai monopoli secara alamiah misalnya bidang pendidikan, pengelolaan sumber daya alam, dan telekomunikasi. Sedangkan dalam *transportation services* meliputi kereta api, kendaraan umum, pesawat udara dan lain sebagainya.

- d. Entertainment. Usaha ini bisa memperoleh pendapatan yang besar karena mereka bisa mempengaruhi masyarakat, melalui advertising, meliputi usaha-usaha di bidang olahraga, bioskop, gedung pertunjukan dan lain sebagainya.
- e. *Hotel Services* merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa dalam bidang perhotelan, rekreasi, hiburan dan lain sebagainya.

Lebih lanjut Lupiyoadi (2001:6) mengemukakan bahwa :

“Berdasarkan tingkat kontak konsumen, jasa dapat dibedakan dalam kelompok *high contact system* dan *low contact system*”. Pada kelompok *high contact system*, unuk menerima jasa, konsumen harus menjadi bagian dari sistem. Hal ini sebagaimana yang terjadi pada jasa sejenis pendidikan, rumah sakit, dan transportasi. Sedangkan pada kelompok *low contact system*, konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Seperti pada jasa reparasi mobil dan jasa perbankan.

3. Faktor-Faktor Yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa

Ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa menurut Zeithaml dalam Yamit(2001:231) yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Tandjung (2004:109) para pemasar dalam menciptakan layanan berkualitas perlu memperhatikan elemen - elemen layanan sebagai berikut :

- a. *Reliability* (keterandalan)
Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan atau kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut selalu *oke*. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu... Selain itu, pemasar juga harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.
- b. *Responsiveness* (cepat tanggap)
Restoran cepat saji Mc.Donald's menggunakan jam pengukuran sebagai komitmen untuk melayani pelanggan dengan layanan cepat. Bila satu menit telah berlalu dan pelanggan belum menerima menu pesanan, maka pihak restoran akan memberikan bonus menu lain. Para anggota perusahaan juga harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan...Unsur lain yang juga penting dalam hal cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang dalam perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan...
- c. *Assurance* (jaminan)
Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing...Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula...Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang.
- d. *Empathy* (berpihak kepada pelanggan)
Untuk mewujudkan sikap *empathy*, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah di hubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimum tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab, misalnya dengan berolah raga bersama atau mengucapkan selamat ulang tahun kepada pelanggan yang berulang tahun. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan harus "kalah" dan harus "mengiyakan" pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan...

e. *Tangible* (Hal-hal yang terlihat)

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa.

Elemen-elemen kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan harus dipuaskan, kalau mereka tidak dipuaskan, maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing. Makin banyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing, penjualan perusahaan akan menurun yang pada gilirannya laba perusahaan juga menurun, karena laba juga berasal dari hasil penjualan. Itulah sebabnya diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Bila pelanggan tidak puas (kecewa) harus segera diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebabnya dan segera dilakukan koreksi/perbaikan (Supranoto, 2001 : 1).

Mowen (2001:89), menyatakan bahwa:

- a. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) didefinisikan sebagai kesatuan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah merasa mereka memperoleh dan menggunakannya.
- b. Perilaku keluhan konsumen (*consumers complaint behavior*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian.

Menurut Kotler (2001:52), kepuasan adalah “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Dalam era globalisasi saat ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Karena terjadi berbagai kemudahan komunikasi untuk memperoleh informasi dan muncul kompetisi yang sangat ketat sehingga mengakibatkan pelanggan memiliki banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan. Hal ini mengakibatkan terjadinya pergeseran pada tingkah laku pemasar yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Perubahan ini mendorong munculnya pemikiran baru, pasar baru serta kompetisi baru yang sangat ketat. Kebutuhan dan keinginan pelanggan semakin meningkat dan beraneka ragam, sehingga produsen sangat sulit memuaskan kebutuhan pelanggannya.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor, diperlukan suatu petunjuk arah serta pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif agar dapat membentuk masa depan yang gemilang yaitu kepuasan pelanggan.

Jika perusahaan jasa telah memberikan kepuasan pelanggan, maka akan menciptakan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh jika perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya, sehingga kualitas jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan

penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan tentang apa yang akan terjadi.

Jika harapan pelanggan sesuai dengan yang dialami dan dirasakannya, bahkan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas. Dengan kata lain menurut Yamit (2002 : 78), “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapan”.

Tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut pendapat Yamit (2002 : 79) :

Terdapat beberapa hal yang menjadi penyebab tidak diketahuinya harapan pelanggan, yaitu : Tidak mengadakan interaksi langsung dengan pelanggan dan kurang atau tidak ada upaya untuk menanyakan harapan pelanggan...sedangkan tindakan yang dilakukan pertama dan mendasar adalah informasi yang akurat mengenai harapan pelanggan.

Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu demi kelangsungan perusahaan. Persoalan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa, adalah relatif lebih sulit dibandingkan pengukuran pada produk fisik atau barang.

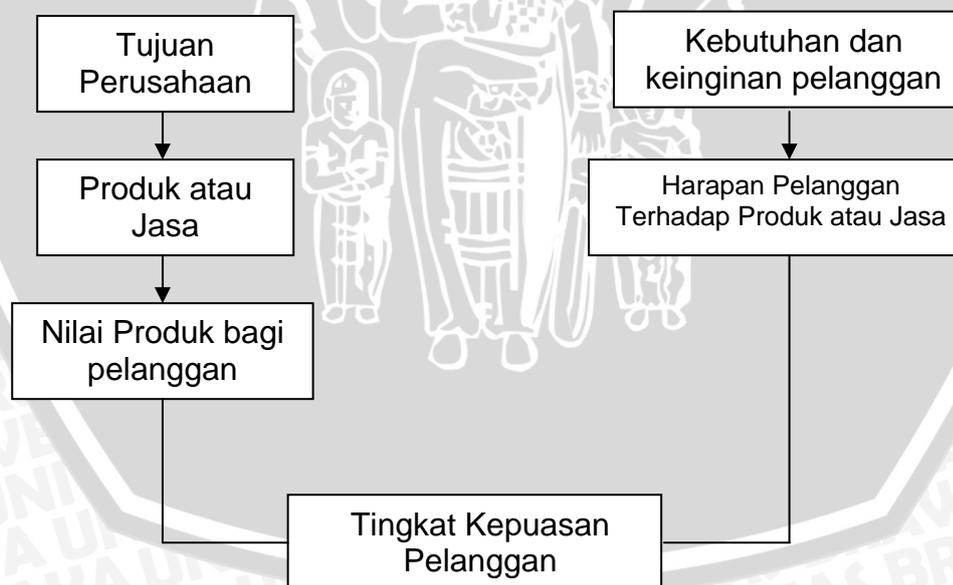
Para ahli pemasaran mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagaimana telah di kutip oleh Tjiptono (2002:24) adalah:

- a. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan

- antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
- Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa
 - Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan
 - Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver dalam Tjiptono (2002:25). Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1
Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Tjiptono (2002:25)

Menurut Tjiptono (2002:34) metode-metode yang dapat digunakan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang lisan kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, komentar, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi dan diserahkan langsung maupun yang dikirim via pos tanpa perangko kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain. Informasi – informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, mengakibatkan sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke pemasok yang lain dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berpikir” (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *Ghost Shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer terjun langsung menjadi *Ghost Shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat “manis” dan hasil penilaian menjadi bias.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit*

interview saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survey, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002:24), yang mengatakan bahwa hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

C. Kepuasan Atas Kualitas Jasa/Pelayanan

Oliver (1997:13) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut :

"Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service it self, provide (or providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or over fulfillment".

Artinya kepuasan adalah respon konsumen atas pemenuhan. Merupakan penilaian atas tampilan barang dan jasa, atau barang maupun jasa itu sendiri, memberi pemenuhan suatu level yang menyenangkan atas konsumsi, meliputi pemenuhan suatu level yang menyenangkan atas konsumsi, meliputi pemenuhan yang berada di atas maupun di bawah level.

Kepuasan pengertiannya adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Seorang pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan. Jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, jika kinerja sesuai dan dapat memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, senang bahkan gembira (Oliver, 1997). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen ini diungkapkan oleh Tjiptono (2001:68) sebagai berikut:

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kepuasan.

Yang tidak kalah penting bagi sebuah rumah sakit sebagai salah satu industri jasa di bidang kesehatan ialah pemasaran produk jasa. Pemasaran produk jasa merupakan cabang dari pemasaran yang diterapkan dalam industri jasa. Jadi inti pemasaran jasa adalah pelayanan. Dalam menjalankan kegiatan pemasaran atau perusahaan perlu mempertimbangkan konsep yang disebut marketing mix. Menurut Henry Assael, yang disebut marketing mix adalah kombinasi dari berbagai strategi yang terdiri dari komponen-komponen 4P (product, promotion, price and place). Komponen produk menjamin bahwa

karakteristik produk memberikan manfaat bagi konsumen. Komponen promosi mengkomunikasikan kemampuan produk untuk memuaskan konsumen, yaitu dengan melalui periklanan, personal selling dan promosi penjualan. Komponen harga menjamin bahwa harga produk akan berada pada tingkat yang mencerminkan penilaian konsumen. Sedangkan komponen tempat menyalurkan produk pada tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat pula untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka pada bisnis jasa, senjata persaingan yang paling penting adalah "performance" (kinerja). Di mana kinerja tersebut akan membedakan perusahaan jasa yang satu dengan perusahaan jasa yang lainnya.

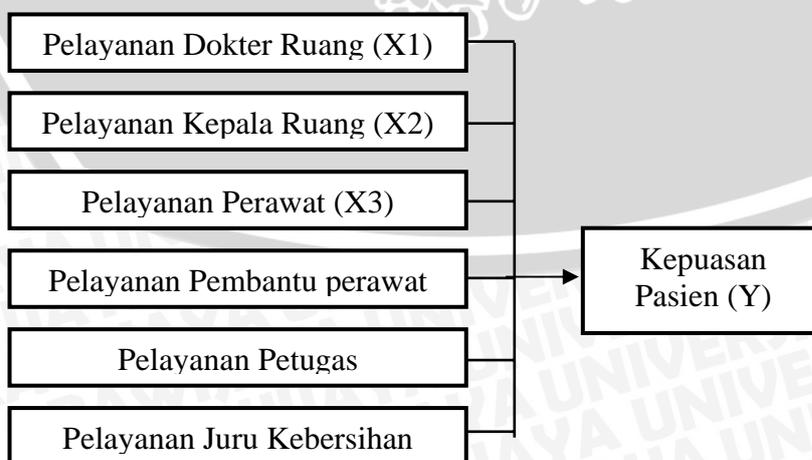
D. Hipotesis

Model Konsep

1. Model Konsepsi



2. Model Hipotesis



3. Rumusan



Menurut pendapat Sugiono (2000:51) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, oleh sebab itu perumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat atau pertanyaan. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penulis menarik suatu hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga secara bersama-sama/simultan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah kertosono Kabupaten Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di kelas utama.
2. Diduga secara parsial pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah kertosono Kabupaten Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di kelas utama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah *explanatory research*. Menurut pendapat Wilizer dan Wiener (1996:255) :

Explanatory research yakni suatu penelitian yang mencoba menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Metode yang digunakan adalah metode survei yakni suatu cara penelitian di mana indikator-indikator mengenai variabel adalah berupa jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan baik secara lisan maupun tertulis.

Singarimbun (1997:6) berpendapat bahwa dalam survei, situasi tidak dikuasai atau diatur, survei biasanya dilakukan satu kali, dan pertanyaan-pertanyaan berhubungan langsung dengan hal-hal yang dialami subjek. Untuk pengambilan sampel dilakukan dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

B. Variabel dan Pengukuran

Dalam suatu penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas, seperti aspek-aspek atau faktor-faktor yang dikemukakan harus terperinci, sebagaimana dikatakan oleh Sugiyono (2002:31) bahwa “variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dari informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”

Sesuai dengan permasalahan, tujuan serta hipotesis, maka dapatlah diklasifikasikan dan didefinisikan variabel dalam penelitian. Klasifikasi penelitian ini akan dilakukan menurut fungsinya serta didefinisikan tentang operasional variabel.

Menurut fungsinya variabel penelitian di atas terbagi menjadi 2 variabel yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). (Hakim dan Kumadji,1997:12)

a. Variabel bebas (independent atau X) adalah variabel yang tidak terpengaruh karena perubahan keadaan variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (independent) adalah pelayanan di kelas utama RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk (X). Dengan sub variabel pelayanan yang diberikan oleh :

Pelayanan Dokter Ruang (X1)

Pelayanan Kepala Ruang (X2)

Pelayanan Perawat (X3)

Pelayanan Pembantu Perawat (X4)

Pelayanan Petugas Administrasi (X5)

Pelayanan Juru Kebersihan Ruang (X6)

b. Variabel terikat (dependent atau Y)

Sebagai variabel terikat (dependent atau Y) adalah variabel yang tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (dependent) adalah kepuasan pasien di kelas utama RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk (Y).

Tabel 1.
Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Pelayanan Dokter Ruang (X1)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Ketepatan waktu kontrol dokter ruang Dokter ruang tanggap terhadap keluhan Kecakapan dokter ruang dalam penanganan Komunikasi dokter ruang dengan pasien Kerapian dalam berpakaian dokter ruang
	Pelayanan Kepala Ruang (X2)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Kepala Ruang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan Pemberian informasi yang jelas dari kepala ruang Perhatian kepala ruang terhadap kenyamanan pasien Komunikasi individu kepala ruang dengan pasien Perhatian terhadap ruangan dari kepala ruang
	Pelayanan Perawat (X3)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Perawat tepat waktu saat dibutuhkan Perawat memberikan informasi yang jelas Perawat memperhatikan kenyamanan pasien Perawat melakukan komunikasi individu dengan pasien Perhatian perawat terhadap ruangan
	Pelayanan Pembantu Perawat (X4)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Ketepatan waktu pembantu perawat saat dibutuhkan pasien Pemberian informasi yang jelas dari pembantu perawat pada pasien Perhatian pembantu perawat terhadap kenyamanan Komunikasi pembantu perawat dengan pasien Perhatian pembantu perawat terhadap kebersihan alat medis
	Pelayanan Petugas Administrasi (X5)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Prosedur petugas administrasi yang tidak berbelit-belit Pemberian informasi yang jelas dari petugas administrasi Perhatian petugas administrasi terhadap kelengkapan data pasien Komunikasi petugas administrasi dengan pasien Kondisi ruangan kantor administrasi yang bersih
	Pelayanan Juru Kebersihan (X6)	a. Reliability b. Responsiveness c. Assurance d. Empathy e. Tangible	Juru kebersihan tepat waktu membersihkan kamar Juru kebersihan tanggap terhadap kebersihan Pemberian jaminan keamanan barang pasien Komunikasi juru kebersihan dengan pasien Pakaian yang rapi dan bersih dari juru kebersihan
Kepuasan Pasien	Kpuasan Pasien di Kelas Utama (Y)	a. Pelayanan b. Kinerja c. Rekomendasi kepada orang lain	Pemberian pelayanan seperti harapan pasien Kinerja pelayanan pihak rumah sakit yang dirasakan karyawan Akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa

Untuk mengukur indikator-indikator dalam variabel-variabel penelitian ini, dirumuskan berdasarkan atas Skala Likert dengan kategori sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Cukup Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat tidak Setuju

C. Populasi dan Sampel

Agar dalam melaksanakan penelitian jelas arahnya, maka langkah pertama yang penting artinya adalah sasaran penelitian atau obyek penelitian. Untuk itu dalam sebuah penelitian sangat diperlukan populasi dan sampel.

Matra dan Kasto (1998:108) mengatakan bahwa populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dibedakan menjadi dua bagian yaitu : a) populasi sasaran yaitu keseluruhan obyek yang ada pada wilayah penelitian, b) populasi sampling ialah obyek penelitian yang dibatasi dengan ciri-ciri khusus. Pendapat lain Soepeno (1997:82) mengartikan populasi sebagai keseluruhan subjek atau objek yang menjadi sasaran penelitian.

Lebih lanjut Sudjana (2000:84) menjelaskan bahwa :

Populasi maknanya berkaitan dengan elemen, yakni tempat diperolehnya informasi. Elemen tersebut bisa berupa individu, keluarga, rumah tangga, kelompok sosial, sekolah, kelas dan lain-lain. Dengan kata lain populasi merupakan sejumlah obyek.

Dari pendapat para ahli tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang mempunyai karakteristik sendiri, yang akan diduga ciri-cirinya dengan totalitas semua nilai yang mungkin, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dari penguluran waktu tertentu.

Sedangkan sampel adalah “..... sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat sama dengan populasi” (Sudjana, 2000:85). Adapun menurut pendapat Soepeno (1997:82) sampel adalah bagian dari populasi yang masih terwarnai oleh sifat dan karakteristik populasinya untuk dikenai penelitian.

Dengan menggunakan sampel mungkin akan diperoleh hasil yang lebih baik daripada penelitian terhadap populasi. Arikunto (2000:125) menjelaskan bahwa :

Ada beberapa rumus yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menentukan jumlah anggota sampel. Sebagai acuan-ancuan, jika peneliti mempunyai beberapa ratus subjek dalam populasi, mereka dapat menentukan kurang lebih 25-30% dari jumlah subjek tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi antara 100-150 orang, dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Akan tetapi apabila peneliti menggunakan teknik wawancara (interview) atau pengamatan (observasi), jumlah tersebut dapat dikurangi menurut teknik pengambilan sampel sesuai dengan kemampuan peneliti.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian individu dari populasi dan diambil dengan cara-cara tertentu sebagai wakil dari populasi.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya secara aksidental (*accidental sampling*). Menurut pendapat Sumarni dan Wahyuni (2006:78) *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan sampel berdasarkan kebetulan yang ditemui atau siapa pun yang dipandang oleh peneliti cocok sebagai sumber data. Lebih lanjut menurut Arikunto (2000:130) :

Aksidental sampling adalah dalam menggunakan teknik ini peneliti tidak secara khusus mempertimbangkan siapa yang akan dijadikan subyek atau responden penelitiannya serta bagaimana cara mengambil. Untuk memperoleh data mereka hanya mengambil subjek sekenanya saja, yaitu orang-orang, benda atau hal yang paling mudah dijumpai.

Dengan demikian, penelitian ini yang akan diwawancarai adalah yang betul-betul menjalani rawat inap pada rumah sakit.

Adapun sifat dan ciri-ciri obyek yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Daerah populasi yaitu Kelas Utama RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk.
2. Yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat inap di Kelas Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk.
3. Yang menjadi sampel adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di kelas utama Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk, karena jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka penulis menentukan sampel sebanyak 50 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan metode ini adalah cara penelitian yang digunakan untuk pengumpulan keterangan-keterangan, kenyataan-kenyataan yang sifatnya sungguh-sungguh seperti keadaan yang sebenarnya tanpa perubahan.

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a) Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dimaksudkan untuk mengadakan orientasi di lokasi, tempat penelitian dilaksanakan. Dengan tahap ini dimaksudkan untuk menjajagi kenyataan di lapangan, apakah sesuai dengan dasar pertimbangan teori yang ada. Dari studi ini diharapkan akan dapat diketahui masalah yang akan dibahas, serta data yang akan dapat diperoleh.

b) Studi Pelaksanaan Lapangan

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner, metode dokumentasi, metode wawancara, dan metode observasi.

1) Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan memberikan lembar pertanyaan-pertanyaan kepada pasien rawat inap di Kelas Utama RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk (responden), berkaitan dengan

masalah penelitian. Setiap kuesioner memuat pertanyaan yang bersifat tertutup dengan alternatif pilihan jawaban berskala lima.

Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang digunakan untuk pengujian hipotesis yang telah ditetapkan.

Adapun data yang ingin dikumpulkan melalui metode ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2) Wawancara

Dilakukan untuk lebih meyakinkan atau menambahkan informasi / data yang telah ada yang dihasilkan dari metode angket ataupun metode dokumentasi.

3) Dokumentasi

Data yang dihimpun melalui metode ini meliputi struktur organisasi, lokasi dan lain-lain berupa keterangan dan catatan mengenai data pasien (responden), dan RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan rawat inap di Kelas Utama.

4) Observasi

Dilakukan bila perlu, untuk melengkapi data yang tidak tercakup melalui metode wawancara, dokumenasi maupun kuesioner guna memberikan gambaran yang lebih lengkap dalam menunjang uji hipotesis.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2002:136), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Berdasarkan penelitian tersebut, instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.

F. Analisis Data

Data adalah informasi dan segala bentuk hasil pengukuran yang diperoleh baik langsung maupun tidak langsung dari sumber data. Data tersebut merupakan bukti, yang dijadikan barometer kebenaran hasil penelitian yang dicapai. Jaminan tentang suatu data yang diperoleh akan merupakan faktor penting akan terjadinya mutu penelitian.

Terlepas dari hal di atas, tugas peneliti setelah data terkumpul adalah menganalisisnya. Hasil analisis ini merupakan penopang utama terhadap kesimpulan penelitian atau penemuan-penemuan yang dihasilkan oleh penelitian ini. Dari pandangan tertentu data kuantitatif dapat didekati dengan pendekatan kualitatif dengan kriteria tertentu dengan catatan bahwa memang ada hal-hal yang proses kuantitatifnya sukar dilakukan.

Sesuai dengan judul dan untuk menguji hasil angket serta hipotesis yang diajukan, maka digunakan analisis statistik korelasi product momen dari Pearson dalam analisis regresi linear berganda. Sedangkan

Perhitungannya dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer paket program SPSS 6.0 for windows.

1. Uji Validitas

Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Menurut Sugiyono (2004:138) Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2004:138) : “Cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*”. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel.

Adapun perhitungan korelasi *product moment*, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (1998 : 220):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Banyaknya sample

X = Skor tiap item

Y = Skor total variabel

2. Uji Reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas menurut Arikunto (1998:145) dimaksudkan “untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda”.

Menurut Arikunto (1998:145): “Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih”.

Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha (Arikunto, 1998: 138) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Dimana:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σb^2 = Jumlah varians butir

σ^2 = Jumlah varians total

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang dipergunakan untuk menganalisis pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien di kelas utama (Y) adalah dengan menggunakan regresi linear berganda. Menurut Rangkuti (1999 : 153) dengan bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pasien rawat inap di kelas utama

a = Konstanta

X₁ = Pelayanan Dokter Ruang

X₂ = Pelayanan Kepala Ruang

X₃ = Pelayanan Perawat

X₄ = Pelayanan Pembantu Perawat

X₅ = Pelayanan Petugas Administrasi

X₆ = Pelayanan Juru Kebersihan ruang

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$ = koefisien regresi

e = koefisien lain atau standard error

4. Analisis Korelasi Linier Berganda

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya maka digunakan analisis korelasi linier berganda dimana merupakan alat ukur mengetahui pertautan/asosiasi antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas yaitu variabel X secara serempak, sedangkan rumus menurut Sugiyono (2004:218) yaitu sebagai berikut:

$$R_{yn\dots k} = \sqrt{\frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y + \dots + b_k \Sigma x_k y}{\Sigma y^2}}$$

Dimana:

- R_{yn} = Koefisien Korelasi berganda
- b = koefisien regresi
- x = variabel bebas pelayanan
- y = variabel terikat kepuasan pasien rawat inap

Sedangkan penafsiran terhadap koefisien korelasi adalah:

- r = 0 atau mendekati 0, maka hubungan kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
- r = +1 atau mendekati +1, maka hubungan kedua variabel sangat kuat, dan hubungan searah
- r = -1 atau mendekati -1, maka hubungan keduanya sangat kuat, dengan hubungan berlawanan

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas pelayanan secara bersama-sama dengan kepuasan pasien rawat inap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji secara statistik apakah variabel bebas secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya (Gujarati,1999 :121). Untuk menentukan besarnya

F-hitung adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Hipotesisnya :

1. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$: maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti secara bersama-sama Pelayanan Dokter Ruang, pelayanan Kepala Ruang, pelayanan Perawat, pelayanan Pembantu Perawat, pelayanan Petugas Administrasi, dan pelayanan Juru Kebersihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.
2. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$: maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara bersama-sama Pelayanan Dokter Ruang, pelayanan Kepala Ruang, pelayanan Perawat, pelayanan Pembantu Perawat, pelayanan Petugas Administrasi, dan pelayanan Juru Kebersihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

b. Uji t

$$t = \frac{b}{se}$$

Keterangan :

b = parameter estimasi dari X

se = standar error X

Hipotesisnya :

1. $t_h \geq t_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji

2. $t_h < t_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono didirikan pada tahun 1920 oleh handels Vereniging Amsterdam (HVA) suatu perusahaan Hindia Belanda untuk keperluan karyawannya. Kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI diambil alih oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono.

RSUD Kertosono secara geografis berada di Kabupaten Nganjuk bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Jombang bagian barat Kabupaten Madiun, bagian utara Kabupaten Bojonegoro, bagian selatan Kabupaten Kediri. Perkiraan jumlah penduduk yang dilayani adalah sekitar 513.254 jiwa (data dari kependudukan Kecamatan Kertosono).

Melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 484/Menkes/SK/V/1997 tanggal 20 Mei 1997. RSUD Kertosono naik tingkat menjadi rumah sakit kelas C. Sebagai rumah sakit kelas C dengan Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 1998 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Kertosono menjelang gerakan pelayanan kesehatan masyarakat baik promotif, preventif, terutama kuratif dan rehabilitatif yang bermutu sesuai

dengan standart pelayanan rumah sakit dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat terutama di wilayah Kabupaten Nganjuk bagian timur.

Mulai tahun 1997 RSUD Kertosono sudah mempersiapkan menuju rumah sakit unit swadana dan sudah melaksanakan pembenahan baik sarana maupun prasarana serta meningkatkan di bidang management sumber daya manusia untuk menuju peningkatan mutu dan cakupan pelayanan yang sesuai dengan rencana bahwa RSUD Kertosono sebagai tempat rujukan yang bermutu.

Mengacu pada Surat Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 40 tahun 1998, mulai bulan Oktober 1998 RSUD Kertosono telah melaksanakan uji coba unit swadana. Selama uji coba unit swadana RSUD Kertosono berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak hanya sekedar menyembuhkan penderita namun harus mampu memberikan kenyataan dalam pelayanan, antara lain adanya kemudahan, kepastian kejelasan prosedur serta ketepatan waktu dalam pelayanan perawatan kepada penderita. Sebagai unit swadana juga dituntut dalam pengelolaan yang ekonomis dan efisien. Melihat tantangan di masa datang dan perasingan yang semakin ketat, maka diambil langkah-langkah secara sistematis yaitu pengembangan pelayanan dan diversifikasi pelayanan dengan berpijak pada visi dan misi RSUD Kertosono.

Luas tanah yang dimiliki RSUD Kertosono 10.192 m^2 , dengan luas bangunan 3.514 m^2 , memiliki prasarana dan fasilitas pelayanan antara lain :

a. Prasarana

Prasana yang ada di RSUD Kertosono antara lain :

- 1) Tenaga listrik : PLN 66 KVA
: Genset 12,5 KVA
- 2) Air bersih : PDAM
: Pompa air listrik
- 3) Limbah : Resapan
: Ingenerator
- 4) Telekomunikasi : Telepon
: Aipon
: Radio komunikasi 2 M
- 5) Transportasi : Ambulance
: Kendaraan dinas

b. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kertosono sangat bagus dengan disediakan tempat tidur sejumlah 125 tempat tidur, yang dibagi menurut kelasnya.

- 1) Kelas utama dan kelas I : 25 TT
- 2) Kelas II : 44 TT
- 3) Kelas III : 56 TT

Tempat tidur tersebut dibagi menurut UPF antara lain :

- 1) UPF anak : 20 TT
- 2) UPF bedah : 10 TT
- 3) UPF penyakit dalam : 80 TT
- 4) UPF kebidanan : 15 TT

c. Dokter Spesialis

- 1) Dokter spesialis anak
- 2) Dokter spesialis obgyn
- 3) Dokter spesialis THT
- 4) Dokter spesialis mata
- 5) Dokter spesialis bedah
- 6) Dokter spesialis dalam
- 7) Dokter spesialis radiologi

2. Jenis Pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk

Jenis pelayanan di RSUD Kertosono antara lain :

a. Pelayanan Medik

- 1) Rawat jalan
 - a) Poli umum
 - b) Poli mata
 - c) Poli bedah
 - d) Poli penyakit dalam
 - e) Poli gigi
 - f) Poli anak
 - g) Poli THT
 - h) Poli kulit dan kelamin
 - i) Poli kandungan dan penyakit kebidanan
 - j) Poli jiwa
- 2) Rawat inap

- a) UPF penyakit dalam
 - b) UPF bedah
 - c) UPF anak
 - d) UPF kandungan dan penyakit kebidanan
- 3) Unit gawat darurat

Unit ini melaksanakan kegiatan perawatan selama 24 jam.

- 4) Kamar operasi RSUD Kertosono

Untuk kegiatan operasi :

- a) Bedah
 - b) Kebidanan
 - c) Steril
- 5) Pelayanan penunjang medik
- a) Instansi laboratorium
 - b) Instalasi radiologi
 - c) Instalasi farmasi
 - d) Instalasi gizi
 - e) Instalasi kamar jenazah
- 6) Pelayanan penunjang non medik
- a) Instalasi perbaikan sarana rumah sakit
 - b) Dapur
 - c) Laundry
- 7) Pelayanan lain-lain :
- a) pendidikan/praktek lapangan

- b) Akademi perawat
 - c) Program pendidikan bidan
 - d) Pendidikan sistem ganda
 - e) On the job training
- b. Data Kelas Utama

Kelas utama dengan jumlah kamar tidur 3 kamar, masing-masing kamar berisi 1 tempat tidur, kamar mandi di dalam ditunjang dengan AC serta Tv dan meja kursi tunggu.

3. Organisasi dan Tenaga Kerja

a. Data Ketenagaan Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono

- 1) Direktur
- 2) Sub bagian umum dan rekam medik
- 3) Sub bagian keuangan dan program
- 4) Seksi keperawatan
- 5) Seksi pelayanan
- 6) Instalasi
- 7) Komite medis
- 8) Staf medis fungsional

b. Tugas dan Wewenang

- 1) Direktur

Direktur mempunyai tugas memimpin, menyusun kebijaksanaan, membina mengkoordinasikan dan mengawasi serta melakukan

pengendalian terhadap pelaksanaan tugas rumah sakit sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

2) Sub bagian umum dan rekam medik

Mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan, yang meliputi tata usaha kepegawaian, perlengkapan kantor, surat menyurat, kearsipan dan urusan rumah tangga, serta rekam medik, peraturan perundangan, humas, perpustakaan dan pelayanan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidangnya.

3) Sub bagian keuangan dan program

Mempunyai tugas melaksanakan penyusunan anggaran kegiatan perbendaharaan, verifikasi, akuntansi, mobilisasi dana dan penyusunan program serta melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidangnya.

4) Seksi keperawatan

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, mengatur, mengendalikan asuhan keperawatan, kebutuhan tenaga, perlengkapan dan fasilitas keperawatan, pembinaan dan bimbingan pelaksanaan asuhan keperawatan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidangnya.

5) Seksi pelayanan

Mempunyai tugas mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan medis dan penunjang medis, melaksanakan pemantauan dan pengawasan penggunaan fasilitas, kegiatan pelayanan medis, penunjang medis, penerimaan dan pemulangan pasien serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidang tugasnya.

6) Instalasi

Merupakan fasilitas penyelenggaraan pelayanan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medis, kegiatan penelitian pengembangan, pendidikan pelatihan dan pemeliharaan sarana rumah sakit.

7) Komite medis

Adalah kelompok tenaga medis yang keanggotaannya dipilih dari anggota staf medis fungsional.

8) Staf medis fungsional

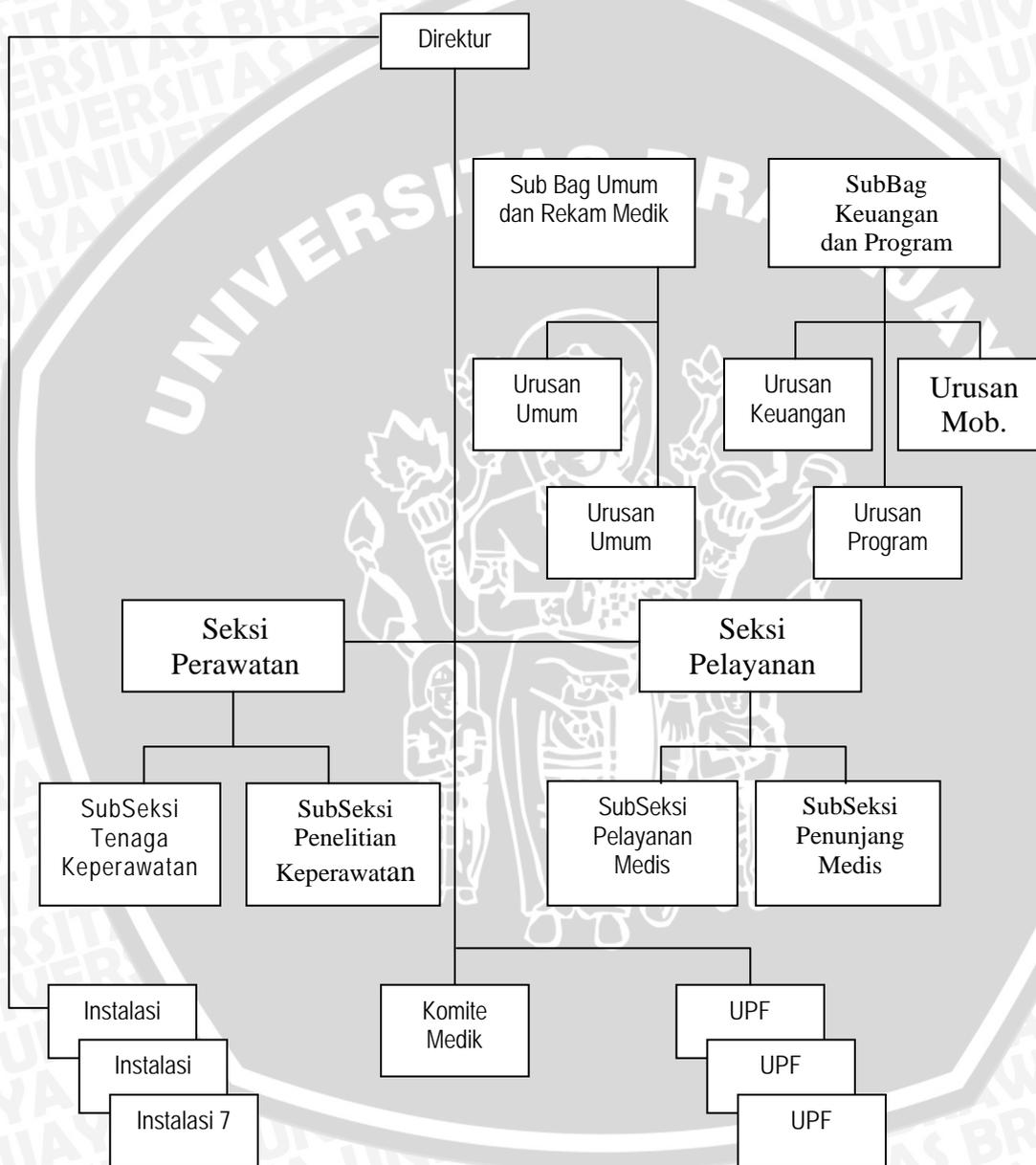
Adalah kelompok dokter dan dokter gigi yang bekerja di instalasi dalam jabatan fungsional.

Secara jelas bagan struktur organisasi dan tata kerja RSUD

Kertosono Kabupaten Nganjuk dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Bagan 2

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KERTOSONO KABUPATEN NGANJUK
TAHUN 2006**



Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah, Kertosono Kabupaten Nganjuk, Tahun 2007

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Seperti yang pernah diutarakan pada bab sebelumnya, bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang pasien rawat inap di Kelas Utama RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk. Dengan jumlah responden tersebut penulis mencoba untuk membuat menyajikan data responden sebagai berikut:

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	15	30.0
Wanita	35	70.0
Jumlah	50	100.0

Sumber : Data Primer diolah, 2007

Berdasarkan tabel 2, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 35 responden (70.0%) dan sisanya adalah pria dengan jumlah 15 responden (30.0%).

Untuk tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini berikut ini :

Tabel 3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
SLTP	0	0.0
SLTA	10	20.0
SARJANA	40	80.0
Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2007

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan responden penelitian ini sebagian besar adalah Sarjana/diploma yaitu sebanyak 40 responden atau 80,0% dan paling sedikit adalah responden berpendidikan SLTA sebanyak 10 responden (20,0%).

Untuk tingkat penghasilan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini berikut ini :

Tabel 4

Penghasilan Responden

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Di bawah Rp. 1.500.000,-	9	18.0
> Rp. 1.500.000,- s/d < Rp. 2.000.000,-	7	14.0
Rp. 2.000.000,- s/d < Rp. 2.500.000,-	14	28.0
Rp. 2.500.000,- ke atas	20	40.0
Jumlah	50	100.0

Sumber : Data diolah, 2007

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dijelaskan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden yang mempunyai penghasilan di atas Rp.2.500.000,- dengan jumlah responden sebanyak 20 orang atau (40,0%) dan yang paling sedikit adalah responden dengan penghasilan sebanyak > Rp. 1.500.000,- s/d < Rp. 2.000.000,- yaitu sebanyak 7 responden (14,0%).

Tabel 5
Status Perkawinan Responden

Status Perkawinan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kawin	23	46.0
Belum Kawin	20	40.0
Janda/Duda	7	14.0
Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2007

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden adalah berstatus kawin dengan jumlah responden sebanyak 23 responden (46.0%) yang paling kecil adalah jumlah responden dengan status perkawinan janda/duda yaitu sebanyak 7 responden atau (14,0%).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Pelayanan Dokter Ruang (X1)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dokter Ruang (X1) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{1.1} : Ketepatan waktu kontrol dokter ruang
- X_{1.2} : Dokter ruang tanggap terhadap keluhan
- X_{1.3} : Kecakapan dokter ruang dalam penanganan
- X_{1.4} : Komunikasi dokter ruang dengan pasien
- X_{1.5} : Kerapian dalam berpakaian dokter ruang

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 6
Variabel Pelayanan Dokter Ruang (X1)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Dokter ruang tepat waktu melakukan kontrol pada pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	20	40.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	3	6.0	
2.	Dokter Ruang tanggap terhadap keluhan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	4	8.0	
3.	Kemampuan dokter ruang dalam penanganan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	25	50.0
e. Sangat setuju	6	12.0	
4.	Dokter ruang ramah dalam berkomunikasi dengan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	23	46.0
e. Sangat setuju	8	16.0	
5.	Dokter Ruang rapi dalam berpakaian		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	17	34.0
	d. Setuju	26	52.0
e. Sangat setuju	7	14.0	

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketepatan waktu kontrol oleh dokter ruang. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang ketepatan waktu kontrol oleh dokter ruang.

Pada item kedua jawaban baik juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketanggapan dokter ruang terhadap keluhan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang ketanggapan dokter ruang terhadap keluhan pasien.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang kecakapan dokter ruang terhadap penanganan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang kecakapan dokter ruang terhadap penanganan pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 23 orang atau 46.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang komunikasi dokter ruang dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang komunikasi dokter ruang dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 26 orang

atau 52.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang kerapian dokter ruang dalam berpakaian. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang kerapian dokter ruang dalam berpakaian.

Dari item pertanyaan Pelayanan Dokter Ruang (X1) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan setuju sehingga dapat dijelaskan bahwa dokter ruang di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dinilai baik.

b. Variabel Pelayanan Kepala Ruang (X2)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepala Ruang (X2) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{2.1} : Pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh kepala ruang
- X_{2.2} : Kepala ruang memberikan informasi yang jelas kepada pasien
- X_{2.3} : Kepala ruang perhatian terhadap kenyamanan pasien
- X_{2.4} : Kepala ruang ramah dengan pasien
- X_{2.5} : Kepala ruang perhatian terhadap ruangan pasien

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 7
Variabel Pelayanan Kepala Ruang (X2)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh kepala ruang a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 19 22 9	- - 38.0 44.0 18.0
2.	Kepala ruang memberikan informasi yang jelas kepada pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 17 28 5	- - 34.0 56.0 10.0
3.	Kepala ruang perhatian terhadap kenyamanan pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 17 27 6	- - 34.0 54.0 12.0
4.	Kepala ruang ramah dengan pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 19 25 6	- - 38.0 50.0 12.0
5.	Kepala ruang perhatian terhadap ruangan pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 18 28 4	- - 36.0 56.0 8.0

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 22 orang atau 44.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh kepala ruang. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh kepala ruang.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 28 orang atau 56.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian informasi yang jelas oleh kepala ruang. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang pemberian informasi yang jelas oleh kepala ruang.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang perhatian kepala ruang terhadap kenyamanan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian kepala ruang terhadap kenyamanan pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang Komunikasi individu kepala ruang dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi individu kepala ruang dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 28 orang atau 56.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang Perhatian terhadap ruangan dari kepala ruang. Dengan kata lain didapatkan

respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang Perhatian terhadap ruangan dari kepala ruang.

Dari item pertanyaan Pelayanan Kepala Ruang (X2) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan setuju sehingga dapat dijelaskan bahwa kepala ruang di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dinilai baik.

c. Variabel Pelayanan Perawat (X3)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perawat (X3) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{3.1} : Perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan
- X_{3.2} : Perawat memberikan informasi yang jelas
- X_{3.3} : Perawat memperhatikan kenyamanan pasien
- X_{3.4} : Perawat ramah berkomunikasi
- X_{3.5} : Perawat perhatian terhadap ruangan pasien

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 8
Variabel Pelayanan Perawat (X3)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	24	48.0
	d. Setuju	25	50.0
e. Sangat setuju	1	2.0	
2.	Perawat memberikan informasi yang jelas		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	18	36.0
	d. Setuju	29	58.0
e. Sangat setuju	3	6.0	
3.	Perawat perhatian terhadap kenyamanan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	18	36.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	5	10.0	
4.	Perawat ramah berkomunikasi		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	25	50.0
e. Sangat setuju	6	12.0	
5.	Perawat perhatian terhadap ruangan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	25	50.0
e. Sangat setuju	6	12.0	

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketepatan waktu perawat saat dibutuhkan. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang ketepatan waktu perawat saat dibutuhkan.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 29 orang atau 58.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian informasi yang jelas oleh perawat. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang pemberian informasi yang jelas oleh perawat.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang perhatian perawat terhadap kenyamanan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian perawat terhadap kenyamanan pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang Komunikasi perawat dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi perawat dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang perhatian perawat terhadap ruangan. Dengan kata lain didapatkan respon

yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian perawat terhadap ruangan.

Dari item pertanyaan Pelayanan Perawat (X3) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan baik sehingga dapat dijelaskan bahwa perawat di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dinilai baik.

d. Variabel Pelayanan Pembantu Perawat (X4)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pembantu Perawat (X4) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{4.1} : Pembantu perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan
- X_{4.2} : Pembantu perawat memberikan informasi yang jelas pada pasien
- X_{4.3} : Pembantu perawat perhatian terhadap kenyamanan pasien
- X_{4.4} : Pembantu perawat ramah berkomunikasi dengan pasien
- X_{4.5} : Pembantu perawat perhatian terhadap kebersihan alat medis

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 9

Variabel Pelayanan Pembantu Perawat (X4)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Pembantu perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	27	54.0
	e. Sangat setuju	4	8.0
2.	Pembantu perawat memberikan informasi yang jelas pada pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	27	54.0
	e. Sangat setuju	4	8.0
3.	Pembantu perawat perhatian terhadap kenyamanan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	27	54.0
	e. Sangat setuju	4	8.0
4.	Pembantu perawat ramah berkomunikasi dengan pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	26	52.0
	e. Sangat setuju	5	10.0
5.	Pembantu perawat perhatian terhadap kebersihan alat medis		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	17	34.0
	d. Setuju	28	56.0
	e. Sangat setuju	5	10.0

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketepatan waktu pembantu perawat saat dibutuhkan. Dengan kata

lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang ketepatan waktu pembantu perawat saat dibutuhkan.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian informasi yang jelas oleh pembantu perawat. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang pemberian informasi yang jelas oleh pembantu perawat.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang perhatian pembantu perawat terhadap kenyamanan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian pembantu perawat terhadap kenyamanan pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 26 orang atau 52.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang komunikasi pembantu perawat dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang komunikasi pembantu perawat dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 28 orang atau 56.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang

perhatian pembantu perawat terhadap kebersihan alat medis. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian pembantu perawat terhadap kebersihan alat medis.

Dari item pertanyaan Pelayanan Pembantu Perawat (X4) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan baik sehingga dapat dijelaskan bahwa pembantu perawat di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dinilai baik.

e. Variabel Pelayanan Petugas Administrasi (X5)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas Administrasi (X5) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{5.1} : Petugas Administrasi tidak berbelit-belit dalam pengurusan administrasi pasien
- X_{5.2} : Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas pada pasien
- X_{5.3} : Petugas administrasi perhatian terhadap kelengkapan data pasien
- X_{5.4} : Petugas administrasi ramah berkomunikasi dengan pasien
- X_{5.5} : Ruang kantor petugas administrasi yang selalu bersih

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 10
Variabel Pelayanan Petugas Administrasi (X5)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Petugas Administrasi tidak berbelit-belit dalam pengurusan administrasi pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 19 25 6	- - 38.0 50.0 12.0
2.	Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas pada pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 17 30 3	- - 34.0 60.0 6.0
3.	Petugas administrasi perhatian terhadap kelengkapan data pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 17 27 6	- - 34.0 54.0 12.0
4.	Petugas administrasi ramah berkomunikasi dengan pasien a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 19 25 6	- - 38.0 50.0 12.0
5.	Ruang kantor petugas administrasi yang selalu bersih a. Sangat Tidak setuju b. Tidak setuju c. Cukup setuju d. Setuju e. Sangat setuju	- - 18 27 5	- - 36.0 54.0 10.0

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang prosedur yang tidak berbelit-belit dalam pengurusan administrasi oleh petugas administrasi. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif

terhadap pertanyaan tentang prosedur yang tidak berbelit-belit dalam pengurusan administrasi oleh petugas administrasi.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 30 orang atau 60.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian informasi yang jelas oleh petugas administrasi. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang pemberian informasi yang jelas oleh petugas administrasi.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang perhatian petugas administrasi terhadap kelengkapan data pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang perhatian petugas administrasi terhadap kelengkapan data pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 25 orang atau 50.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang komunikasi petugas administrasi dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang komunikasi petugas administrasi dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang

kondisi ruangan kantor administrasi yang bersih. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang kondisi ruangan kantor administrasi yang bersih.

Dari item pertanyaan Pelayanan Petugas Administrasi (X5) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan setuju sehingga dapat dijelaskan bahwa petugas administrasi di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dinilai baik.

f. Variabel Pelayanan Juru Kebersihan (X6)

Dalam variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Juru Kebersihan (X6) memiliki lima pertanyaan sebagai berikut:

- X_{6.1} : Juru kebersihan tepat waktu dalam membersihkan kamar pasien
- X_{6.2} : Juru kebersihan tanggap terhadap kebersihan rumah sakit
- X_{6.3} : Juru kebersihan menjamin keamanan barang pasien
- X_{6.4} : Juru kebersihan ramah berkomunikasi dengan setiap pasien
- X_{6.5} : Juru kebersihan rapi dan bersih berpakaian

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 11
Variabel Pelayanan Juru Kebersihan (X6)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Juru kebersihan tepat waktu dalam membersihkan kamar pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	20	40.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	3	6.0	
2.	Juru kebersihan tanggap terhadap kebersihan rumah sakit		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	20	40.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	3	6.0	
3.	Juru kebersihan menjamin keamanan barang pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	20	40.0
	d. Setuju	26	52.0
e. Sangat setuju	4	8.0	
4.	Juru kebersihan ramah berkomunikasi dengan setiap pasien		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	21	42.0
	d. Setuju	24	48.0
e. Sangat setuju	5	10.0	
5.	Juru kebersihan rapi dan bersih berpakaian		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	19	38.0
	d. Setuju	27	54.0
e. Sangat setuju	4	8.0	

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketepatan waktu juru kebersihan dalam membersihkan kamar. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang ketepatan waktu juru kebersihan dalam membersihkan kamar.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang ketanggapan juru kebersihan terhadap kebersihan rumah sakit. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang ketanggapan juru kebersihan terhadap kebersihan rumah sakit.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 26 orang atau 52.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian jaminan keamanan barang pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang pemberian jaminan keamanan barang pasien.

Pada item keempat jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 24 orang atau 48.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang Komunikasi juru kebersihan dengan pasien. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang Komunikasi juru kebersihan dengan pasien.

Pada item kelima atau terakhir jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 27 orang atau 54.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang kondisi pakaian juru kebersihan yang bersih. Dengan kata lain didapatkan

respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang kondisi pakaian juru kebersihan yang bersih.

Dari item pertanyaan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan setuju sehingga dapat dijelaskan bahwa juru kebersihan di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dinilai baik.

g. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Dalam variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki tiga pertanyaan sebagai berikut:

- Y_{1,1} : Pemberian pelayanan sesuai dengan harapan pasien rawat inap
- Y_{1,2} : Kinerja pelayanan dari pihak rumah sakit yang dirasakan pasien rawat inap.
- Y_{1,3} : Akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit karena kualitas pelayanan yang dirasakan.

Didapatkan hasil pernyataan dari responden seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 12
Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pertanyaan dan Jawaban	Jumlah	
		Orang	%
1.	Pemberian pelayanan sesuai dengan harapan pasien rawat inap		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	18	36.0
	d. Setuju	30	60.0
	e. Sangat setuju	2	4.0
2.	Kinerja pelayanan dari pihak rumah sakit yang dirasakan pasien rawat inap.		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	17	34.0
	d. Setuju	29	58.0
	e. Sangat setuju	4	8.0
3.	Akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit karena kualitas pelayanan yang dirasakan.		
	a. Sangat Tidak setuju	-	-
	b. Tidak setuju	-	-
	c. Cukup setuju	17	34.0
	d. Setuju	28	56.0
	e. Sangat setuju	5	10.0

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui item pertama didominasi oleh jawaban setuju, yaitu sejumlah 30 orang atau 60.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang pemberian pelayanan sesuai dengan harapan pasien rawat inap. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif terhadap pertanyaan tentang pemberian pelayanan sesuai dengan harapan pasien rawat inap.

Pada item kedua jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 29 orang atau 58.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang kinerja pelayanan dari pihak rumah sakit yang dirasakan pasien rawat inap.

Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang kinerja pelayanan dari pihak rumah sakit yang dirasakan pasien rawat inap.

Pada item ketiga jawaban setuju juga merupakan jawaban yang paling banyak dengan jumlah 28 orang atau 56.0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju tentang akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit karena kualitas pelayanan yang dirasakan. Dengan kata lain didapatkan respon yang positif dari responden terhadap pertanyaan tentang akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit karena kualitas pelayanan yang dirasakan.

Dari item pertanyaan kepuasan pasien (Y) yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan setuju sehingga dapat dijelaskan bahwa di RSUD Kertosono, Kabupaten Nganjuk telah melakukan pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien di kelas utama dapat dinilai baik.

3. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$), dengan cara

mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Item	Korelasi Product Moment	Sig. (2-tailed)	r tabel N=50 $\alpha = 0,05$	Keterangan Hasil
1.	X _{1.1}	0.903	0.000	0.279	Valid
	X _{1.2}	0.966	0.000	0.279	Valid
	X _{1.3}	0.961	0.000	0.279	Valid
	X _{1.4}	0.897	0.000	0.279	Valid
	X _{1.5}	0.942	0.000	0.279	Valid
2.	X _{2.1}	0.891	0.000	0.279	Valid
	X _{2.2}	0.970	0.000	0.279	Valid
	X _{2.3}	0.958	0.000	0.279	Valid
	X _{2.4}	0.931	0.000	0.279	Valid
	X _{2.5}	0.916	0.000	0.279	Valid
3.	X _{3.1}	0.817	0.000	0.279	Valid
	X _{3.2}	0.963	0.000	0.279	Valid
	X _{3.3}	0.929	0.000	0.279	Valid
	X _{3.4}	0.971	0.000	0.279	Valid
	X _{3.5}	0.971	0.000	0.279	Valid
4.	X _{4.1}	0.899	0.000	0.279	Valid
	X _{4.2}	0.956	0.000	0.279	Valid
	X _{4.3}	0.945	0.000	0.279	Valid
	X _{4.4}	0.944	0.000	0.279	Valid
	X _{4.5}	0.932	0.000	0.279	Valid
5.	X _{5.1}	0.877	0.000	0.279	Valid
	X _{5.2}	0.978	0.000	0.279	Valid
	X _{5.3}	0.968	0.000	0.279	Valid
	X _{5.4}	0.928	0.000	0.279	Valid
	X _{5.5}	0.953	0.000	0.279	Valid
6.	X _{6.1}	0.987	0.000	0.279	Valid
	X _{6.2}	0.987	0.000	0.279	Valid
	X _{6.3}	0.982	0.000	0.279	Valid
	X _{6.4}	0.923	0.000	0.279	Valid
	X _{6.5}	0.977	0.000	0.279	Valid
7.	Y _{1.1}	0.943	0.000	0.279	Valid
	Y _{1.2}	0.995	0.000	0.279	Valid
	Y _{1.3}	0.970	0.000	0.279	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2007.

Instrumen dikatakan valid jika korelasi product moment menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing-masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika r product moment $>$ r tabel maka instrumen dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel (lebih besar dari 0,279) sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur (instrumen) yang digunakan, apakah instrumen tersebut cukup akurat konsisten sebagai alat pengumpul data. Teknik pengukuran reliabilitas dengan menggunakan alpha cronbach pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$).

Tabel 14
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Butir Dalam Kuesioner	Nilai Alpha	Status
1.	X ₁	0.9616	Reliabel
2.	X ₂	0.9611	Reliabel
3.	X ₃	0.9616	Reliabel
4.	X ₄	0.9642	Reliabel
5.	X ₅	0.9660	Reliabel
6.	X ₆	0.9841	Reliabel
7.	Y	0.9674	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2007.

Hasil perhitungan reliabilitas disajikan pada lampiran analisis data dimana diperoleh koefisien reliabilitas untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 dan nilai reliabilitas semuanya semakin mendekati 1 yang berarti semakin reliabel. Karena hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien reliabilitas mendekati 1 maka seluruh item dinyatakan reliabel.

4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dihitung dengan menggunakan program SPSS for Windows dapat disusun ringkasan hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 15

Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Variabel Bebas</i>	Koefisien Regresi	T hitung	Probabilitas (Sig. t)
<i>Pelayanan Dokter Ruang (X₁)</i>	0.162	3.421	0.001
<i>Pelayanan Kepala Ruang (X₂)</i>	0.006	0.159	0.875
<i>Pelayanan Perawat (X₃)</i>	0.222	10.595	0.000
<i>Pelayanan Pembantu Perawat (X₄)</i>	0.001	0.027	0.979
<i>Pelayanan Petugas Administrasi (X₅)</i>	0.185	2.677	0.010
<i>Pelayanan Juru Kebersihan (X₆)</i>	0.023	0.937	0.354
Konstata	0.059		
F Hitung	694.414		
Adjusted R ²	0.988		
R	0.995		
R ²	0.990		

Variabel terikat (Y) Kepuasan Pasien

Sumber data : diolah, 2007

Dari tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,059 + 0,162X_1 + 0,006X_2 + 0,222X_3 + 0,001X_4 + 0,185X_5 + 0,023X_6$$

$a = 0,059$ adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 sama dengan nol, maka besarnya variabel Y (kepuasan pasien) adalah $0,059$. Dengan kata lain jika variabel bebas kualitas pelayanan yang diberikan pengaruhnya dianggap nol berarti kepuasan pasien hanya ada sebesar $0,059$.

$b_1 = 0,162$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_1 Pelayanan Dokter Ruang yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_1 Pelayanan Dokter Ruang dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar $0,157$. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan dokter ruang meningkat, ada kecenderungan kepuasan pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan dokter ruang menurun ada kecenderungan menurun kepuasan pasien akan menurun.

$b_2 = 0,006$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_2 Pelayanan Kepala Ruang yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_2 Pelayanan Kepala Ruang dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar $0,006$. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1, X_3, X_4, X_5 dan X_6) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan kepala ruang meningkat, ada kecenderungan kepuasan

pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan kepala ruang menurun ada kecenderungan kepuasan pasien akan menurun.

$b_3 = 0,222$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_3 Pelayanan Perawat yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_3 Pelayanan Perawat dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar 0,222. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1, X_2, X_4, X_5 dan X_6) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan perawat meningkat, ada kecenderungan kepuasan pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan perawat menurun ada kecenderungan kepuasan pasien akan menurun.

$b_4 = 0,001$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_4 Perawat pembantu yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_4 Perawat pembantu dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar 0,001. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1, X_2, X_3, X_5 dan X_6) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan perawat pembantu meningkat, ada kecenderungan kepuasan pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan perawat pembantu menurun ada kecenderungan menurun kepuasan pasien akan menurun.

$b_5 = 0,185$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_5 Pelayanan Petugas Administrasi yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_5 Pelayanan Petugas Administrasi dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar 0,185. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_6) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan petugas administrasi meningkat, ada kecenderungan kepuasan pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan petugas administrasi menurun ada kecenderungan kepuasan pasien akan menurun.

$b_6 = 0,023$ adalah besarnya koefisien regresi variabel bebas X_6 Pelayanan Juru Kebersihan yang berarti setiap peningkatan (penambahan) variabel X_6 Pelayanan Juru Kebersihan dalam memberikan pelayanan di RSUD Kertosono Kabupaten Nganjuk lebih ditingkatkan maka akan memiliki kecenderungan meningkatkan variabel terikat Y (kepuasan pasien) sebesar 0,023. Dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) besarnya adalah konstan. Jika pelayanan yang diberikan juru kebersihan meningkat, ada kecenderungan kepuasan pasien meningkat. Jika pelayanan yang diberikan juru kebersihan menurun ada kecenderungan kepuasan pasien akan menurun.

Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bagaimana pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y). Pengaruh positif menunjukkan bahwa perubahan variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) akan searah dengan perubahan kepuasan pasien (Y)

Dari hasil analisis diperoleh nilai R adjust square (R^2) sebesar 0,988 hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6) secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap variabel terikat Y (Kepuasan pasien) sebesar 98,8% dan setelah disesuaikan nilai sisanya sebesar 1,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

a. Pengujian Hipotesis I

Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS 11.0 for windows dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16

Tabel Anova Hasil Analisis Data

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.895	6	23.982	694.414	.000 ^a
	Residual	1.485	43	.035		
	Total	145.380	49			

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X2, X4, X1, X5

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah, 2007

Dari tabel di atas didapatkan hasil F hitung sebesar 694,414 dengan tingkat signifikan 0.000, serta df pembilang 6 dan df penyebut sebesar 43.

Untuk menguji hipotesis pertama Diduga secara bersama-sama/simultan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah kertosono Kabupaten Nganjuk yang meliputi : a) Pelayanan Dokter Ruang, b) Pelayanan Kepala Ruang, c) Pelayanan Perawat, d) Pelayanan Pembantu Perawat, e) Pelayanan Petugas Administrasi, f) Pelayanan Juru Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di kelas utama digunakan Uji F. Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F Tabel pada taraf nyata $\alpha = 0,05$

Berdasarkan tabel 16 dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar 694,414 > dari F tabel 2,31 yang berarti bahwa Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Kepala Ruang (X2), Pelayanan Perawat (X3), Pelayanan Pembantu Perawat (X4), Pelayanan Petugas Administrasi (X5), dan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Kepuasan pasien (Y) dapat diterima atau teruji pada taraf nyata $\alpha = 0,05$. Selain itu untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara bersama-sama dengan membandingkan antara probabilitas signifikan (0,000) dengan α (0,05). Dimana, jika probabilitas < α maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Pengujian Hipotesis II

Untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa diduga variabel Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Kepala Ruang (X2),

Pelayanan Perawat (X3), Pelayanan Pembantu Perawat (X4), Pelayanan Petugas Administrasi (X5), dan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Kepuasan pasien (Y) maka dalam penelitian ini melihat besarnya masing-masing nilai t hitung dari variabel bebas. Adapun signifikansi dari masing-masing koefisien diuji dengan menggunakan uji parsial t-test tampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel 17
Perbandingan t-hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.059	.179		.330	.743
	X1	.162	.047	.286	3.421	.001
	X2	.006	.041	.011	.159	.875
	X3	.222	.021	.371	10.595	.000
	X4	.001	.032	.001	.027	.979
	X5	.185	.069	.321	2.677	.010
	X6	.023	.025	.040	.937	.354

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah, 2007

Dari tabel 17 dapat diketahui hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Dokter Ruang (X_1) mempunyai nilai t hitung sebesar (3,421) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0.001 < 0,05$ (tingkat kesalahan 5%)

atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Dokter Ruang (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Kepala Ruang (X_2) mempunyai nilai t hitung sebesar (0,159) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0.875 > 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Kepala Ruang (X_2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Perawat (X_3) mempunyai nilai t hitung sebesar (10,595) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Perawat (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pembantu Perawat (X_4) mempunyai nilai t hitung sebesar (0,027) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0.979 > 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Pembantu Perawat (X_4) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Administrasi (X_5) mempunyai nilai t hitung sebesar (2,677) lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0,010 < 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Petugas Administrasi (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil koefisien t hitung menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Juru Kebersihan Ruang (X6) mempunyai nilai t hitung sebesar (0,937) lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf nyata sebesar (2,021), dengan taraf signifikan $0,354 > 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) atau dapat dikatakan variabel Pelayanan Juru Kebersihan Ruang (X6) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan juga bahwa variabel Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Perawat (X3) dan Pelayanan Petugas Administrasi (X5) mempunyai nilai t-hitung yang paling besar jika dibandingkan dengan nilai t tabelnya. Selain itu juga diketahui koefisien regresi *perawat* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya. Sehingga dari hipotesis kedua yang teruji secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Perawat (X3) dan Pelayanan Petugas Administrasi (X5).

C. Implementasi hasil penelitian

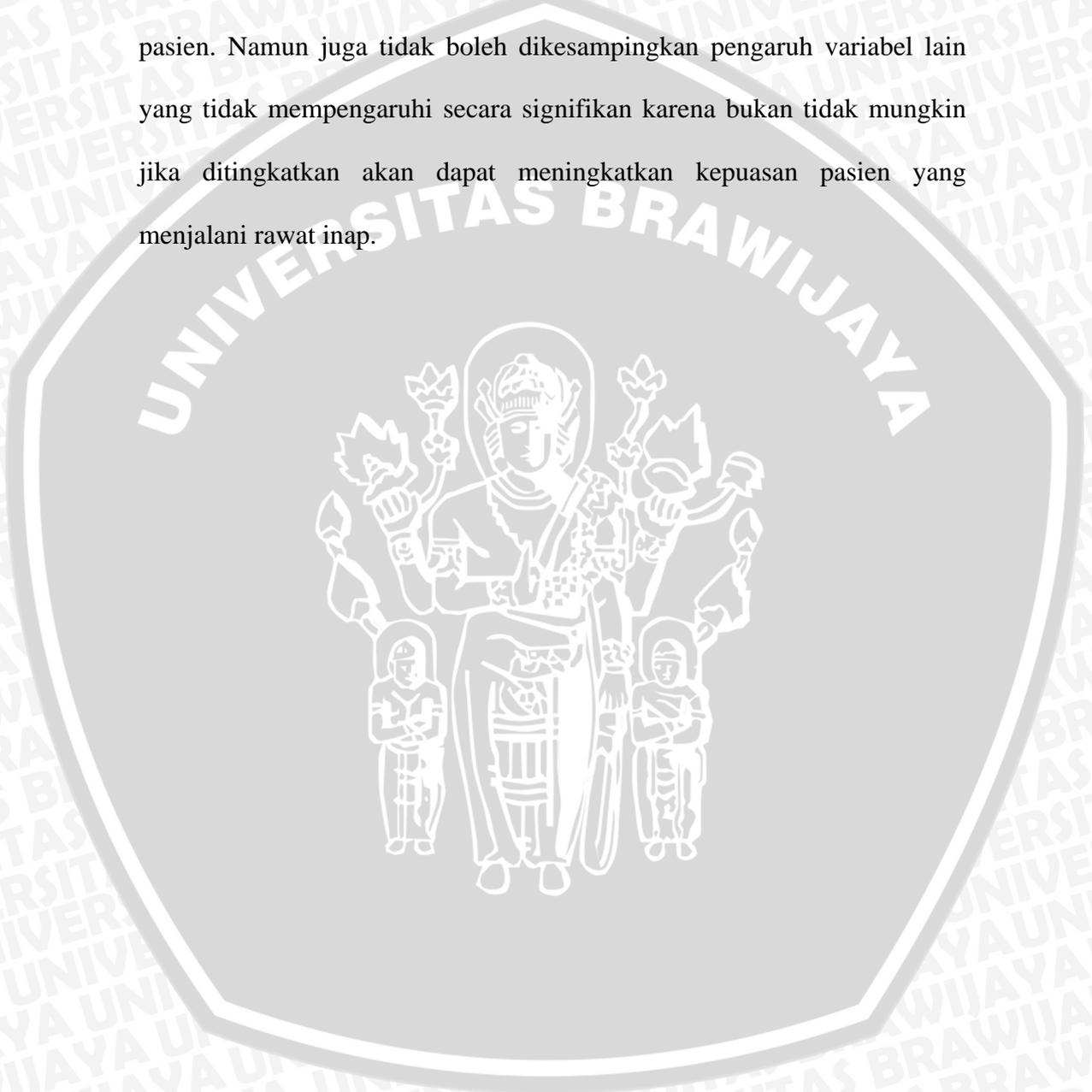
dari hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Kepala Ruang (X2), Pelayanan Perawat (X3), Pelayanan Pembantu Perawat (X4), Pelayanan Petugas Administrasi (X5), dan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Kepuasan pasien (Y), hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (dalam Zulian Yamit, 2001:231) yang menyatakan “Ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa yaitu: Keandalan, Daya tanggap, Jaminan,

dan Bukti langsung”, sehingga jika pelaksanaan pelayanan sudah dilakukan dengan memperhatikan elemen-elemen dalam kualitas pelayanan maka bukan tidak mungkin akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen ini diungkapkan oleh Fandy Tjiptono (2002:68) sebagai berikut:

“Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kepuasan.” Atau secara singkat dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan melakukan konsumsi ulang terhadap jasa yang ditawarkan.

Sedangkan dari uji parsial yang dilakukan hanya Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Perawat (X3) dan Pelayanan Petugas Administrasi (X5) yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y), hal ini menunjukkan bahwa dokter, perawat dan petugas administrasi merupakan

elemen-elemen dalam rumah sakit yang dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasiennya, dikarenakan mereka inilah yang berkepentingan secara langsung terhadap kesembuhan pasien. Namun juga tidak boleh dikesampingkan pengaruh variabel lain yang tidak mempengaruhi secara signifikan karena bukan tidak mungkin jika ditingkatkan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penjelasan hasil penelitian yang telah ditunjukkan pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis diperoleh nilai F hitung sebesar $694,414 >$ dari F tabel $2,31$ yang berarti bahwa Pelayanan Dokter Ruang (X1), Pelayanan Kepala Ruang (X2), Pelayanan Perawat (X3), Pelayanan Pembantu Perawat (X4), Pelayanan Petugas Administrasi (X5), dan Pelayanan Juru Kebersihan (X6) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Kepuasan pasien (Y) dapat diterima atau teruji pada taraf nyata $\alpha = 0,05$.
2. Dari hasil uji t diketahui bahwa dari keseluruhan variabel bebas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel pelayanan perawat (X3) ditandai dengan koefisien regresi sebesar $0,222$ dan nilai T-Hitung sebesar $10,595$.
3. Dari hasil analisis diperoleh nilai R adjust square (R^2) sebesar $0,988$ hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan X₆) secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap variabel terikat Y (Kepuasan pasien) sebesar $98,8\%$ dan setelah disesuaikan nilai sisanya

sebesar 1,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab IV dapat diketahui dari hasil kuesioner, maka saran yang diberikan dan kiranya dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono sebagai berikut :

1. Mengingat ruang Kelas Utama hanya terdiri dari 7 ruangan dan cenderung penuh, maka diperlukan adanya penambahan ruang Kelas Utama agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.
2. Lebih meningkatkan pelayanan, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.
3. Menambah peralatan medis yang memadai sesuai kebutuhan di ruang Kelas Utama
4. Meningkatkan kerjasama dengan rumah sakit lain yang lebih tinggi kelasnya dengan harapan agar pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan.
5. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan perawat lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka dari itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kab. Nganjuk tetap memperhatikan dan mempertahankan pelayanan perawat serta terus meningkatkan pelayanan yang lainnya agar kepuasan pasien lebih terpenuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Asyari, Agus, 2000, **Manajemen Produksi**, Edisi Kelima, Jilid Kedua, Yogyakarta : BPFE.
- Assuari, Sofyan, 1997, **manajemen produksi**, Cetakan Kedua, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Bittel, Lester R, 1978, Encyclopedia Of Profisional Management, Graw Hill, Inc.
- Buel, Victor P, 1970, Handbook Of Modern Marketing, Me Graw Hill Company.
- Effendi, Rustam, 1982, **Diklat Marketing Manajemen**, Malang : Bagian penerbitan Fakultas Unibraw.
- Kertajaya, Hermaawan, 1993, No. 9/IX/Desember, **Total Quality Service : Butuh Komitmen Total Swasembada.**
- Kotler, Philip, 1999, **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian**, Terjemahan Oleh Jaka Wasana, Edisi Ketujuh, Jilid Kedua, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian**, Jilid Kedua, Cetakan Keempat, Jakarta : Erlangga
- Nitisemito, Alex S, 1986, **Marketing**, Cetakan Keenam, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sitompul, Toga, 1994, No.4THXXIII April, **Mutual Recognition Menyeraskan Mutu Produk Ekspor Indonesia, Manajemen Dan Usahawan Indonesia.**
- Staton, William J, 1986, **Prinsip Pemasaran**, Terjemahan Oleh Sadu Sundaru, Ketujuh, Jilid Kedua, Jakarta : Erlangga.

Swastha, Basu, 1984, **Azas-Azas Marketing**, Yogyakarta : Liberty.

Swastha, Basu, dan T. Hani Handoko, 1987, **Manajemen Pemasaran : Analisis**

Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh, Cetakan Kedua, Yogyakarta : Leberthy.

Sudjana, 2001, **Statistika Untuk Ekonomi Dan Niaga 1**, Edisi Baru (Edisi

Keenam), Bandung : Tarsito.

Shachnaars, SP, (1991), **Maketig Strategy : A Customer-Diven Approach**,

New York : The Free Prees.

Singarimbun Masri Dan Sofyan Effendi, 1987, **Metode Penelitian Survey**,

Jakarta : LP3 ES.

Sukirno S, 1999, **Pengantar Teori Ekonomi Mikro**, Edisi Ketiga, Jakarta : PT.

Raja Grafindo Persada.



.Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**DAFTAR PERTANYAAN****A. IDENTITAS RESPONDEN**

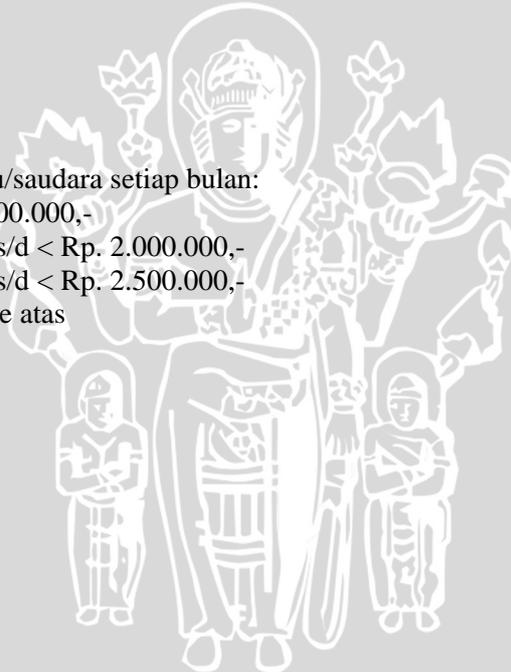
Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin :

Untuk pertanyaan nomor 1-3, silahkan bapak/ibu/saudara memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada huruf yang telah anda pilih (A, B, C atau D).

1. Pendidikan terakhir bapak/ibu/saudara:
 - a. SLTP
 - b. SMU
 - c. Diploma/Sarjana
 - d. Lainnya.....

2. Penghasilan bapak/ibu/saudara setiap bulan:
 - a. Di bawah Rp. 1.500.000,-
 - b. >Rp. 1.500.000,- s/d < Rp. 2.000.000,-
 - c. >Rp. 2.000.000,- s/d < Rp. 2.500.000,-
 - d. Rp 2.500.000,- Ke atas

3. Status Pasien
 - a. Kawin
 - b. Belum Kawin
 - c. Janda/Duda



B. PERTANYAAN PENELITIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat bapak/ibu/saudara yang menyangkut **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Kelas Utama (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kertosono Kabupaten Nganjuk)** dengan memberikan tanda silang (X) pada Kolom jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan Kolom Jawaban:

SS	=	Sangat Setuju	(5)
S	=	Setuju	(4)
CS	=	Cukup Setuju	(3)
TS	=	Tidak Setuju	(2)
STS	=	Sangat Tidak Setuju	(1)

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Dokter Ruang (X₁)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Dokter ruang tepat waktu melakukan kontrol pada pasien					
2.	Dokter Ruang tanggap terhadap keluhan pasien					
3.	Kemampuan dokter ruang dalam penanganan pasien					
4.	Dokter ruang ramah dalam berkomunikasi dengan pasien					
5.	Dokter Ruang rapi dalam berpakaian					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Kepala Ruang (X₂)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh kepala ruang					
2.	Kepala ruang memberikan informasi yang jelas kepada pasien					
3.	Kepala ruang perhatian terhadap kenyamanan pasien					
4.	Kepala ruang ramah dengan pasien					
5.	Kepala ruang perhatian terhadap ruangan pasien					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Perawat (X₃)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan					
2.	Perawat memberikan informasi yang jelas					
3.	Perawat perhatian terhadap kenyamanan pasien					
4.	Perawat ramah berkomunikasi					
5.	Perawat perhatian terhadap ruangan pasien					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Pembantu Perawat (X₄)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pembantu perawat tepat waktu pada pasien yang membutuhkan					
2.	Pembantu perawat memberikan informasi yang jelas pada pasien					
3.	Pembantu perawat perhatian terhadap kenyamanan pasien					
4.	Pembantu perawat ramah berkomunikasi dengan pasien					
5.	Pembantu perawat perhatian terhadap kebersihan alat medis					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Petugas Administrasi (X₅)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Petugas Administrasi tidak berbelit-belit dalam pengurusan administrasi pasien					
2.	Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas pada pasien					
3.	Petugas administrasi perhatian terhadap kelengkapan data pasien					
4.	Petugas administrasi ramah berkomunikasi dengan pasien					
5.	Ruang kantor petugas administrasi yang selalu bersih					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Juru Kebersihan (X₆)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Juru kebersihan tepat waktu dalam membersihkan kamar pasien					
2.	Juru kebersihan tanggap terhadap kebersihan rumah sakit					
3.	Juru kebersihan menjamin keamanan barang pasien					
4.	Juru kebersihan ramah berkomunikasi dengan setiap pasien					
5.	Juru kebersihan rapi dan bersih berpakaian					

Pernyataan yang berkaitan dengan : <i>Pelayanan Kepuasan pasien (Y)</i>						
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pemberian pelayanan sesuai dengan harapan pasien rawat inap					
2.	Kinerja pelayanan dari pihak rumah sakit yang dirasakan pasien rawat inap.					
3.	Akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit karena kualitas pelayanan yang dirasakan.					

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner

res	Pelayanan Dokter Ruang (X1)						Pelayanan Kepala Ruang (X2)						Pelayanan Perawat (X3)					Pelayanan Pembantu Perawat					
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Σx1	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Σx2	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	Σx3	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
3	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
7	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	4
8	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
28	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	3	4	5	3	3	18	5	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
33	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5
41	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	4
48	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
49	3	3	3	5	5	19	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
50	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4

Pelayanan Petugas Administrasi (X4)							Pelayanan Juru Kebersihan (X6)					Kepuasan (Y)				
Σx4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	Σx5	x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	x6.5	Σx6	y1.1	y1.2	y1.3	Σy
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
23	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	22	3	4	5	12
20	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
18	3	4	5	5	5	22	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14



Lampiran 3 : Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner

Frequencies

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6600	3.7000	3.7400	3.7800	3.8000

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	40.0	40.0	40.0
	4.00	27	54.0	54.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	27	54.0	54.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	23	46.0	46.0	84.0
	5.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	26	52.0	52.0	86.0
	5.00	7	14.0	14.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8000	3.7600	3.7800	3.7400	3.7200

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	22	44.0	44.0	82.0
	5.00	9	18.0	18.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	28	56.0	56.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	27	54.0	54.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	36.0	36.0	36.0
	4.00	28	56.0	56.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5400	3.7000	3.7400	3.7400	3.7400

Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	48.0	48.0	48.0
	4.00	25	50.0	50.0	98.0
	5.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	36.0	36.0	36.0
	4.00	29	58.0	58.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	36.0	36.0	36.0
	4.00	27	54.0	54.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.7000	3.7000	3.7000	3.7200	3.7600

Frequency Table

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	27	54.0	54.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	27	54.0	54.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	27	54.0	54.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	26	52.0	52.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	28	56.0	56.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.7400	3.7200	3.7800	3.7400	3.7400

Frequency Table

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	30	60.0	60.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	27	54.0	54.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	38.0	38.0	38.0
	4.00	25	50.0	50.0	88.0
	5.00	6	12.0	12.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	18	36.0	36.0	36.0
4.00	27	54.0	54.0	90.0
5.00	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6600	3.6600	3.6800	3.6800	3.7000

Frequency Table

X6.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	40.0	40.0	40.0
	4.00	27	54.0	54.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X6.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	40.0	40.0	40.0
	4.00	27	54.0	54.0	94.0
	5.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X6.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	40.0	40.0	40.0
	4.00	26	52.0	52.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X6.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	42.0	42.0	42.0
	4.00	24	48.0	48.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X6.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	38.0	38.0	38.0
4.00	27	54.0	54.0	92.0
5.00	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3
N	Valid	50	50	50
	Missing	0	0	0
Mean		3.6800	3.7400	3.7600

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	36.0	36.0	36.0
	4.00	30	60.0	60.0	96.0
	5.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	29	58.0	58.0	92.0
	5.00	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	34.0	34.0	34.0
	4.00	28	56.0	56.0	90.0
	5.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.947**	.859**	.693**	.750**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.947**	1	.955**	.783**	.843**	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.859**	.955**	1	.787**	.890**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.693**	.783**	.787**	1	.894**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.750**	.843**	.890**	.894**	1	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1	Pearson Correlation	.903**	.966**	.961**	.897**	.942**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	50	50	50	50	50	50

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

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.879**	.770**	.776**	.701**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.879**	1	.926**	.879**	.841**	.970**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.770**	.926**	1	.860**	.929**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.776**	.879**	.860**	1	.827**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.701**	.841**	.929**	.827**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	.891**	.970**	.958**	.931**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	50	50	50	50	50	50

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



Correlations

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.720**	.655**	.737**	.737**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.720**	1	.950**	.905**	.905**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.655**	.950**	1	.856**	.856**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	.737**	.905**	.856**	1	1.000**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.737**	.905**	.856**	1.000**	1	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X3	Pearson Correlation	.817**	.963**	.929**	.971**	.971**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	50	50	50	50	50	50

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

Correlations

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.838**	.784**	.768**	.819**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	.838**	1	.946**	.872**	.819**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X4.3	Pearson Correlation	.784**	.946**	1	.872**	.819**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X4.4	Pearson Correlation	.768**	.872**	.872**	1	.900**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X4.5	Pearson Correlation	.819**	.819**	.819**	.900**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X4	Pearson Correlation	.899**	.956**	.945**	.944**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	50	50	50	50	50	50

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

Correlations

Correlations

	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5
X5.1 Pearson Correlation	1	.877**	.765**	.722**	.758**	.877**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X5.2 Pearson Correlation	.877**	1	.930**	.877**	.921**	.978**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X5.3 Pearson Correlation	.765**	.930**	1	.907**	.953**	.968**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X5.4 Pearson Correlation	.722**	.877**	.907**	1	.856**	.928**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X5.5 Pearson Correlation	.758**	.921**	.953**	.856**	1	.953**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
N	50	50	50	50	50	50
X5 Pearson Correlation	.877**	.978**	.968**	.928**	.953**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	50	50	50	50	50	50

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

Correlations

Correlations

	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6
X6.1 Pearson Correlation	1	1.000**	.974**	.873**	.947**	.987**
Sig. (2-tailed)	.	.	.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X6.2 Pearson Correlation	1.000**	1	.974**	.873**	.947**	.987**
Sig. (2-tailed)	.	.	.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X6.3 Pearson Correlation	.974**	.974**	1	.850**	.974**	.982**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X6.4 Pearson Correlation	.873**	.873**	.850**	1	.875**	.923**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50
X6.5 Pearson Correlation	.947**	.947**	.974**	.875**	1	.977**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
N	50	50	50	50	50	50
X6 Pearson Correlation	.987**	.987**	.982**	.923**	.977**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	50	50	50	50	50	50

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

Correlations

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.916**	.839**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.916**	1	.974**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.839**	.974**	1	.970**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	.943**	.995**	.970**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	50	50	50	50

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



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X2.1	3.8000	.7284	50.0
2.	X2.2	3.7600	.6247	50.0
3.	X2.3	3.7800	.6481	50.0
4.	X2.4	3.7400	.6642	50.0
5.	X2.5	3.7200	.6074	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	18.8000	9.3061	3.0506	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.1	15.0000	5.8776	.8205	.9657
X2.2	15.0400	5.9984	.9535	.9419
X2.3	15.0200	5.9384	.9333	.9447
X2.4	15.0600	5.9759	.8896	.9518
X2.5	15.0800	6.2792	.8731	.9549

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 5

Alpha = .9611

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X3.1	3.5400	.5425	50.0
2.	X3.2	3.7000	.5803	50.0
3.	X3.3	3.7400	.6328	50.0
4.	X3.4	3.7400	.6642	50.0
5.	X3.5	3.7400	.6642	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	18.4600	8.2943	2.8800	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X3.1	14.9200	6.0343	.7376	.9755
X3.2	14.7600	5.4106	.9435	.9447
X3.3	14.7200	5.3078	.8870	.9531
X3.4	14.7200	5.0220	.9509	.9423
X3.5	14.7200	5.0220	.9509	.9423

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 5

Alpha = .9616

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X4.1	3.7000	.6145	50.0
2.	X4.2	3.7000	.6145	50.0
3.	X4.3	3.7000	.6145	50.0
4.	X4.4	3.7200	.6402	50.0
5.	X4.5	3.7600	.6247	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	18.5800	8.4527	2.9073	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.1	14.8800	5.6180	.8436	.9643
X4.2	14.8800	5.4139	.9307	.9503
X4.3	14.8800	5.4547	.9130	.9532
X4.4	14.8600	5.3473	.9105	.9536
X4.5	14.8200	5.4567	.8929	.9564

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 5

Alpha = .9642

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X5.1	3.7400	.6642	50.0
2.	X5.2	3.7200	.5729	50.0
3.	X5.3	3.7800	.6481	50.0
4.	X5.4	3.7400	.6642	50.0
5.	X5.5	3.7400	.6328	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	18.7200	8.9404	2.9901	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.1	14.9800	5.8976	.8064	.9739
X5.2	15.0000	5.9184	.9665	.9497
X5.3	14.9400	5.6086	.9486	.9503
X5.4	14.9800	5.6935	.8851	.9610
X5.5	14.9800	5.7343	.9258	.9542

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 5

Alpha = .9660

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X6.1	3.6600	.5928	50.0
2.	X6.2	3.6600	.5928	50.0
3.	X6.3	3.6800	.6207	50.0
4.	X6.4	3.6800	.6528	50.0
5.	X6.5	3.7000	.6145	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	18.3800	8.8935	2.9822	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X6.1	14.7200	5.7567	.9791	.9766
X6.2	14.7200	5.7567	.9791	.9766
X6.3	14.7000	5.6429	.9716	.9774
X6.4	14.7000	5.7245	.8781	.9919
X6.5	14.6800	5.6914	.9634	.9786

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 5

Alpha = .9841

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1.1	3.6800	.5511	50.0
2.	Y1.2	3.7400	.5997	50.0
3.	Y1.3	3.7600	.6247	50.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	11.1800	2.9669	1.7225	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	7.5000	1.4796	.8829	.9865
Y1.2	7.4400	1.2718	.9874	.9089
Y1.3	7.4200	1.2690	.9292	.9546

Reliability Coefficients

N of Cases =	50.0	N of Items =	3
Alpha =	.9674		

Lampiran 6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	11.1800	1.72248	50
X1	18.6800	3.03342	50
X2	18.8000	3.05059	50
X3	18.4600	2.87998	50
X4	18.5800	2.90734	50
X5	18.7200	2.99005	50
X6	18.3800	2.98219	50

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6
Pearson Correlation	Y	1.000	.972	.955	.950	.928	.977	.908
	X1	.972	1.000	.950	.879	.903	.978	.914
	X2	.955	.950	1.000	.875	.927	.976	.877
	X3	.950	.879	.875	1.000	.869	.890	.825
	X4	.928	.903	.927	.869	1.000	.942	.901
	X5	.977	.978	.976	.890	.942	1.000	.909
	X6	.908	.914	.877	.825	.901	.909	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	X6	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	50	50	50	50	50	50	50
	X1	50	50	50	50	50	50	50
	X2	50	50	50	50	50	50	50
	X3	50	50	50	50	50	50	50
	X4	50	50	50	50	50	50	50
	X5	50	50	50	50	50	50	50
	X6	50	50	50	50	50	50	50

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X6, X3, X2, X4, X1, X5	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.990	.988	.18584

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X2, X4, X1, X5

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.895	6	23.982	694.414	.000 ^a
	Residual	1.485	43	.035		
	Total	145.380	49			

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X2, X4, X1, X5

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.059	.179		.330	.743
	X1	.162	.047	.286	3.421	.001
	X2	.006	.041	.011	.159	.875
	X3	.222	.021	.371	10.595	.000
	X4	.001	.032	.001	.027	.979
	X5	.185	.069	.321	2.677	.010
	X6	.023	.025	.040	.937	.354

a. Dependent Variable: Y

