



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RSUD Dr. SOEWONDO KENDAL**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh  
OKKY ERVIANA  
NIM 7350408026**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2013**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari :

Tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Murwatiningsih, M.M  
NIP. 195201231980032001

Andhi Wijayanto, SE, M.M  
NIP. 198306172008121003

Mengetahui,  
an. Ketua Jurusan Manajemen  
Sekertaris

Dra. Palupiningdyah, M. Si.  
NIP. 195208041980032001

## **PENGESAHAN KELULUSAN**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari :

Tanggal :

Penguji

Sri Wartini, S.E, M.M  
NIP. 197209162005012001

Anggota I

Anggota II

Dr. Murwatiningsih, M.M.  
NIP.195201231980032001

Andhi Wijayanto, S.E, M.M.  
NIP.198306172008121003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. S Martono, M. Si.  
NIP. 196603081989011001

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, September 2013

Okky Erviana  
NIM. 7350408026

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (Qs Al-Insyirah 6-7).

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, motivasi dan kesabarannya.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal “. Dalam rangka menyelesaikan studi strata satu untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya skripsi ini bukan hanya atas kemampuan penulis semata, namun juga berkat bantuan dari seluruh pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi strata satu di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M. Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Dra. Palupiningdyah, M. Si an.Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin observasi dan penelitian.
4. Dr. Murwatiningsih, M.M. pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Andhi Wijayanto, SE.M.M. pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sri Wartini, SE, M.M., penguji yang telah memberikan masukan dan atas segala bimbingannya demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
8. Manajemen RSUD Dr. Soewondo Kendal, yang telah memberikan ijin dan bimbingannya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal yang telah meluangkan waktu untuk membantu pelaksanaan penelitian.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT mambalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua.

Semarang, September 2013

Penulis

## SARI

**Okky Erviana.** 2013. " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal". Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dr. Murwatingsih, M.M. Pembimbing II. Andhi Wijayanto, SE.M.M.

### **Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, Kepuasan.**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSUD Dr. Soewondo sebagai pusat rujukan pasien di wilayah Kendal dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Secara umum jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal berfluktuasi bahkan terjadi penurunan yang cukup signifikan. Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal baik secara parsial maupun secara simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal baik secara parsial maupun secara simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 130 pasien rawat inap, menggunakan metode *accidental sampling* dengan pendekatan *random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 75,138.

Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal baik secara parsial maupun simultan. Saran dari penelitian ini antara lain, dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang. RSUD Dr. Soewondo Kendal hendaknya menambah jumlah ruang rawat inap yang masih kurang dan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada perawat-perawat rumah sakit. Dari aspek indikator kemampuan, RSUD Dr. Soewondo Kendal harus menyikapi dengan mengadakan ataupun menambah beberapa alat medis yang belum ada seperti alat cuci darah, alat cek darah dan cadangan darah

## ABSTRACT

**Okky Erviana.** 2013. "The Effect of Service Quality and Trust of RSUD Dr. Soewondo Kendali toward Patient Satisfaction". Final Project. Management Department. Faculty of Economics. Semarang State University.  
Advisor. Dr. Murwatiningsih, M.M. Co Advisor. Andhi Wijayanto, SE.M.M.

**Keywords: Quality Service and Trust, Satisfaction.**

To improve the service of public health center, RSUD Dr. Soewondo as well known public health center in Kendal City, make a serious improvement continuously. Commonly, the number of hospitalized patient in RSUD Dr. Soewondo Kendal has a fluctuating movement, even in some of the period it decreasing significantly. The formulation of the problem in this research is to know is there any effect of the service quality and trust of RSUD Dr. Soewondo Kendal toward patient satisfaction either partially or simultaneously. The purpose of this research is to determine the effect of service quality and trust toward patient satisfaction in RSUD Dr. Soewondo Kendal either partially or simultaneously.

The population in this research were hospitalized patient at the RSUD Dr. Soewondo Kendal. The samples in this research were 130 hospitalized patient, using accidental sampling method with random sampling approach. The methods of data collection by using questionnaires. To analyzing data by using descriptive analysis and the percentage of multiple linear regression analysis.

Based on the research results, it is evident that the effect of service quality and trust of RSUD Dr. Soewondo Kendal toward patient satisfaction either partially or simultaneously. Based on the t-test, the effect of service quality on patient satisfaction partially obtained value 7.673, while the effect of reliance on patient satisfaction partially acquired 6,973 value. Simultaneous impact of service quality and trust in patient satisfaction based on the F-test values obtained 75.138.

This research concludes that the quality of service and trust of RSUD Dr. Soewondo Kendal have a significant and positive effect to patient satisfaction either partially or simultaneously. Suggestions for RSUD Dr. Soewondo Kendal from this research, is there is lack of security that make patient feel not uncomfortable. There are so many lack in RSUD Dr. Soewondo Kendal facility such as. The number of wards, and training for the nurse to increase their capability to serve the patient. From the aspect of capacity indicators, RSUD Dr. Soewondo Kendal must improve their facility by adding some pre-existing medical devices such as dialysis equipment, tools and spare blood checks blood.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat .....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Produk Jasa.....	10
2.1.1 Pengertian Produk Jasa.....	10
2.1.2 Karakteristik Produk Jasa .....	10

2.2	Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.3	Kepercayaan .....	15
2.3.1	Pengertian Kepercayaan .....	15
2.3.2	Indikator Kepercayaan.....	16
2.4	Kepuasan .....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan .....	17
2.4.2	Indikator Kepuasan.....	20
2.5	Penelitian Terdahulu.....	23
2.6	Kerangka Pemikiran .....	25
2.7	Hipotesis .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Populasi dan Sampel.....	32
3.1.1	Populasi.....	32
3.1.2	Sampel.....	32
3.1.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.2	Variabel Penelitian.....	35
3.3	Jenis Dan Sumber Data.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5	Metode Analisis Data .....	40
3.5.1	Analisis Kuantitatif.....	40
3.5.1.1	Uji Validitas.....	40

3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	44
3.5.3.2 Uji Multikolonieritas.....	44
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	45
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	46
3.5.5.1 Uji Statistik t.....	46
3.5.5.2 Uji Statistik F.....	47
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	48
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.2 Profil Responden .....	53
4.1.2.1 Usia Responden .....	53
4.1.2.2 Jenis Kelamin Responden .....	54
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	54
4.1.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.1.3.2 Variabel Kepercayaan.....	58
4.1.3.3 Variabel Kepuasan.....	61
4.1.4 Metode Analisis Data.....	64
4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	64

4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis .....	70
4.1.4.4 Koefisien Determinasi.....	71
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	73
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	75
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	76
BAB 5 PENUTUP .....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Soewondo Kendal Tahun 2012 .....	5
Tabel 1.2	: Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	: Validitas Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 3.2	: Validitas Kepercayaan .....	41
Tabel 3.3	: Validitas Kepuasan .....	42
Tabel 3.4	: Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan	43
Tabel 4.1	: Usia Responden .....	54
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.3	: Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.4	: Distribusi Indikator Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.5	: Distribusi Indikator Keandalan.....	56
Tabel 4.6	: Distribusi Indikator Daya Tanggap .....	57
Tabel 4.7	: Distribusi Indikator Jaminan.....	57
Tabel 4.8	: Distribusi Indikator Empati .....	58
Tabel 4.9	: Distribusi Variabel Kepercayaan.....	59
Tabel 4.10	: Distribusi Indikator Kemampuan.....	59
Tabel 4.11	: Distribusi Indikator Kebajikan Hati.....	60
Tabel 4.12	: Distribusi Indikator Integritas.....	61
Tabel 4.13	: Distribusi Variabel Kepuasan .....	62
Tabel 4.14	: Distribusi Indikator Kesesuaian Harapan .....	62

Tabel 4.15	:	Distribusi Indikator Kemudahan Dalam Memperoleh.....	63
Tabel 4.16	:	Distribusi Indikator Kesiediaan Untuk Merekomendasikan....	64
Tabel 4.17	:	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	65
Table 4.18	:	<i>Coefficients<sup>a</sup></i> .....	67
Tabel 4.19	:	Uji Glejser.....	68
Tabel 4.20	:	Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 4.21	:	Uji Parsial (Uji t) .....	70
Tabel 4.22	:	Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.23	:	<i>Model Summary</i> .....	71
Tabel 4.24	:	Koefisien Determinasi Parsial .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Grafik Kenaikan dan Penurunan Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Soewondo Kendal Tahun 2012.....	7
Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1	: Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.2	: Grafik Normal Scatterplot Uji Heterokedastisitas .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Kuesioner .....	83
Lampiran 2	: <i>Output</i> Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 3	: Tabulasi Data Penelitian.....	100
Lampiran 4	: <i>Output</i> Hasil Penelitian dengan program SPSS 16.....	114

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman. *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui *penyampaian* barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar. *et. al* (2002) dalam Yunus Nek Kamal Yeop. *et. al* (2009:67), pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus (1990) dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al*

(2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan

membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2005:84).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Soewondo merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Kendal. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit ber-type B dan sudah terakreditasi penuh dengan 16 pelayanan lengkap. Dibangun pada tahun 1933, lokasinya terletak di Jalan Laut No. 21 Kendal, dan berdiri di atas lahan seluas 28.000 m<sup>2</sup>, serta luas bangunan 17.726,5 m<sup>2</sup>. Sebelumnya, pusat layanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Kendal ini bernama RSUD Kendal, namun sejak 1 Agustus 1987 berganti nama menjadi RSUD dr. Soewondo Kendal ([www.jatengprov.go.id](http://www.jatengprov.go.id)).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSUD Dr. Soewondo sebagai pusat rujukan pasien di wilayah Kendal dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya , “Menjadi rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan prima didukung oleh sumberdaya manusia yang profesional dan sejahtera, sarana prasarana yang memadai, serta manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan”. Adapun misinya yaitu: meningkatkan profesionalisme SDM, meningkatkan kesejahteraan SDM, mengembangkan sarana prasarana, mengembangkan manajemen pelayanan rumah sakit, serta memberikan pelayanan prima yang terjangkau dan didukung jaringan pelayanan kesehatan.

Berikut jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo kendal selama tahun 2012 :

**Tabel 1.1**  
**Data Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Soewondo Kendal Tahun 2012**

Bulan	Jumlah Pasien	Fluktuasi	
		Jumlah	%
Januari	232	1	0,005
Febuari	239	8	0,035
Maret	246	15	0,066
April	238	7	0,031
Mei	229	-2	-0,007
Juni	219	-12	-0,050
Juli	214	-17	-0,072
Agustus	207	-24	-0,102
September	224	-7	-0,029
Oktober	233	2	0,009
November	241	10	0,044
Desember	247	16	0,070
<b>Jumlah</b>	2769	-	-
<b>Rata-rata</b>	231	-	-

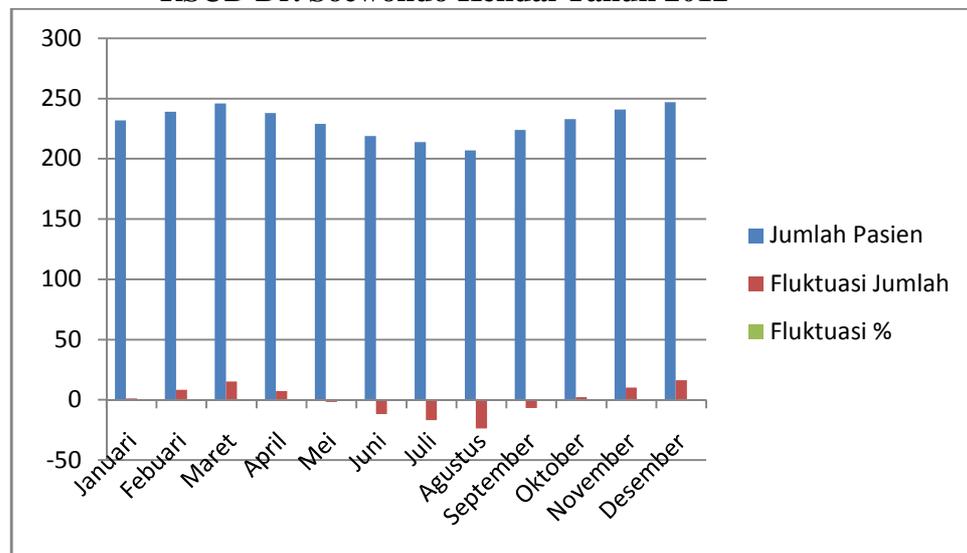
Sumber : RSUD Dr. Soewondo Kendal, diolah

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Namun pada bulan Mei sampai bulan September terjadi penurunan yang cukup signifikan dan di bawah rata-rata jumlah pasien yang menginap. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Mereka tetap dilayani meskipun belum memiliki biaya atau pun surat keterangan miskin. RSUD Dr. Soewondo Kendal juga merupakan rumah sakit ber-type B dan sudah

terakreditasi penuh dengan 16 pelayanan lengkap, sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke rumah sakit ini. Rumah sakit ini juga menjadi rujukan bagi seluruh rumah sakit yang ada di Kabupaten Kendal. Namun pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada.

Untuk melihat lebih jelas kenaikan dan penurunan jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal, berikut di sajikan dalam bentuk grafik :

**Gambar 1.1**  
**Grafik Kenaikan dan Penurunan Jumlah Pasien Rawat Inap**  
**RSUD Dr. Soewondo Kendal Tahun 2012**



Sumber : RSUD Dr. Soewondo Kendal, diolah

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan keluhan

dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Bukan hanya itu, kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama di rawat di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit juga dapat menjadi salah satu penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat dipastikan kualitas pelayanan yang di berikan rumah sakit akan berkurang mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula.

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. SOEWONDO KENDAL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Produk Jasa

#### 2.1.1 Pengertian Produk Jasa

Kotler (2005:83) jasa adalah sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Zethaml dan Bitner (1996) yang dikutip dalam Tjiptono (2006:5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) konsumen.

#### 2.1.2 Karakteristik Produk Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). Kotler (2005:112) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.

2. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

3. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik, yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa tersebut, karena klien tersebut juga hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyedia-klien merupakan ciri khusus jasa.

#### 4. *Variability* (bervariasi)

Jasa sangat bervariasi bergantung pada siapa yang memberikannya, kapan dan dimana diberikan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Yi (1991); Anderson dan Sullivan (1993); Boulding *et al*, (1993); Fornell (1992); Bolton (1998) dalam Munusamy Jayaraman, *et. al*, (2010:398) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik yang selanjutnya berimbas pada tingkat pendapatan di masa depan. Untuk itu banyak perusahaan berusaha memiliki kualitas pelayanan yang unggul untuk bisa menjadi pemimpin dalam persaingan pasar yang semakin ketat.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan, maka usaha tersebut juga dinilai kurang bermutu. Oleh karena itu,

usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas jasa.

Jika layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, hal ini dapat menyebabkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, Foster (2004); Parasuraman *et al.*, (1988); Walker *et al.* (2006) dalam Yunus Nek Kamal Yeop, *et al.*, (2009:67), lebih lanjut dalam penelitian yang sama (Sureshchandar *et al.*, 2002) mengemukakan tidak ada sedikitpun keraguan tentang pentingnya kualitas layanan sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Kotler (2004:67), kualitas (mutu) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Lewis dan Booms yang dikutip dalam Tjiptono (2008:85) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima), Parasuraman yang dikutip (Tjiptono 2004 : 60), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan, dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Munusamy Jayaraman, *et. al* dalam penelitiannya yang berjudul “*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*” pada tahun 2010 menghasilkan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal akan mengakibatkan munculnya persepsi yang baik dari pelanggan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan akan lebih tinggi, dengan begitu tingkat pendapatan usaha akan semakin bertambah.

### **2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Nyeck, *et. al* (2002) dalam Munusamy Jayaraman, *et. al* (2010:400) menyatakan, “*the SERVQUAL measuring tool remains as the most complete attempt to conceptualize and measure service quality.*” Alat ukur SERVQUAL tetap sebagai konsep yang paling lengkap untuk mengukur kualitas layanan.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) sebagai berikut:

#### 1. Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi :

- a. Fasilitas yang menarik
- b. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- c. Kelengkapan peralatan
- d. Penampilan karyawan

## 2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi :

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberikan pelayanan tepat waktu
- d. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

## 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi:

- a. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
- b. Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen
- c. Penanganan keluhan pelanggan
- d. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen

## 4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan

dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para *contact person*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi :

- a. Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
- c. Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan

#### 5. Empati (*empathy*)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi:

- a. Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan
- b. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- c. Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

## 2.3 Kepercayaan

### 2.3.1 Pengertian Kepercayaan

Morgan dan Hunt (1994) dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al* (2009:26) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan

integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus (1990) dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al* (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dijelaskan bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya.

### **2.3.2 Indikator Kepercayaan**

Menurut Mayer et al dalam Mula Joseph, *et.al* (2010:2) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang

diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

### 3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk/jasa yang di jual apakah dapat dipercaya atau tidak.

## **2.4 Kepuasan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan**

Kotler (2005:42), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2005:84).

Tjiptono (2004:349) mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut, Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang *inheren* atau melekat pada pemerolehan produk dan atau pengalaman konsumsi, kemudian Howard & Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan, sedangkan Swan, *et al.* mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.

Tjiptono (2002:24), terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.
2. Menjadi dasar dalam pembelian ulang.
3. Terciptanya loyalitas konsumen.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Kotler (2005:72), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

## 2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

## 3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

## 4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler dalam

Lupiyoadi (2006:194-195) berpendapat bahwa berbagai alternatif tindakan konsumen akibat ketidakpuasan antara lain:

1. Tidak mengambil tindakan.
2. Mengambil tindakan, yaitu:
  - a. Tindakan umum, yaitu: menuntut ganti rugi langsung dari perusahaan, menempuh jalur hukum untuk memperoleh ganti rugi, memutuskan untuk berhenti membeli produk atau merek, atau memboikot penjual.
  - b. Tindakan pribadi yaitu: mengadu kepada perusahaan, lembaga pemerintah atau swasta, memperingatkan teman tentang produk atau penjual.

Secara definisi dari berbagai teori di atas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas dan atau sangat puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Tetapi apabila pelanggan tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak citra perusahaan.

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan**

(Hawkins dan Lonney) dikutip dalam Tjiptono (2001:101) atribut-atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

### 1. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

- a. Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
- b. Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
- c. Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi

### 2. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi :

- a. Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
- b. Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

### 3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap

- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini dideskripsikan dalam Tabel 2.1 tentang beberapa penelitian terdahulu sebagai pendukung dalam penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nek Kamal Yeop Yunus, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak (2009)	Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction : ABC Relationship Model Testing. IBEJ Vol.2 Issue N0.1	Teknik Analisis Data : Analisis Regresi	Dependen : Kepuasan Konsumen Independen : Dimensi Kualitas Pelayanan, Nilai yang diharapkan	Nilai yang diharapkan dengan dimensi kualitas pelayanan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan
2	Mohammad Muzahid Akbar, Noorjahan Parvez (2009)	Impact Service Quality, Trust, and Customers Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC Journal Vol.29 No.1	Teknik Analisis Data : SEM	Dependen : Loyalitas Konsumen Independen : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan Kepuasan Pelanggan menjadi mediator antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan
3	Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun (2010)	Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. Internasional Jurnal of Inovation, Management and Technology Vol.1 No.4	Teknik Analisis Data : Analisis Regresi	Dependen : Kepuasan Konsumen Independen : Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

4	Joseph Mula, Ainur Rofiq (2010)	The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions. icast 2010	Teknik Analisis Data : SEM	Dependen : Kepercayaan  Independen : Kemampuan, Kebaikan Hati, dan Integritas	Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen
5	Yuda Adhi Akfian, Nina Ernawati (2012)	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56	Teknik Analisis Data : Analisis Regresi	Dependen : Kepuasan Independen : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan	Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen

Pada tabel penelitian terdahulu nomor satu, peneliti mengambil kajian mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai variabel independen dan dependen, serta teknik analisis data regresi dalam penelitian ini. Dalam penelitian tersebut nilai yang diharapkan dengan dimensi kualitas pelayanan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan.

Kemudian dalam penelitian terdahulu nomor dua, peneliti memperoleh variabel independen yang kedua, yaitu kepercayaan (*Trust*). Adapun hasil penelitiannya adalah kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan menjadi mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian terdahulu yang ketiga, peneliti mengambil kajian mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai variabel

dalam penelitian ini, serta kajian tentang teknis analisis data regresi sebagai teknik analisis data bagi penelitian ini.

Sedangkan penelitian terdahulu yang keempat, peneliti mengkaji tentang variabel kepercayaan berikut indikator yang terdapat di dalamnya sebagai referensi dalam penelitian ini agar memperoleh hasil yang diharapkan.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Pada tingkat persaingan pasar yang tinggi seperti saat ini, kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi perusahaan. Perusahaan harus mampu menarik konsumen baru dan juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan menjaga kepuasan yang dirasakan pelanggannya.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, sedangkan tingkat kualitas dalam pelayanan akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini merangkan hubungan dari masing-masing variabel X dan variabel Y. Hubungan antar indikator variabel

kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan indikator variabel kepuasan konsumen (Y), antara lain hubungan antara bukti fisik (*tangibels*) dengan kesesuaian harapan dapat dilihat dalam hal fasilitas atau peralatan medis yang dimiliki rumah sakit apakah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Selanjutnya antara bukti fisik (*tangibels*) dengan kemudahan dalam memperoleh dapat dilihat dari kemudahan dalam memperoleh obat atau dokter spesialis yang dibutuhkan oleh pasien.

Kemudian Hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kesesuaian harapan. Hubungannya ada pada kemampuan para ahli medis dalam menangani pasien, sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Indikator keandalan (*reliability*) juga memiliki hubungan dengan indikator kemudahan dalam memperoleh. Setiap pasien pasti menginginkan penanganan yang baik dari dokter ataupun perawat yang ada di rumah sakit dengan mudah. Jika rumah sakit telah memiliki jenis pelayanan yang lengkap, sudah pasti pasien akan berobat ke rumah sakit tersebut. Selanjutnya adalah indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang berkorelasi terhadap indikator kesesuaian harapan. Hubungan antara keduanya dapat dilihat dari daya tanggap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat menanganinya. Untuk indikator jaminan (*assurance*) berkorelasi dengan indikator kesesuaian harapan. Dalam hal ini pasien yang berobat di rumah sakit sudah pasti menginginkan penanganan yang sebaik-baiknya agar penyakitnya bisa disembuhkan. Untuk itu mereka membutuhkan jaminan kesehatan dari rumah sakit agar mereka bisa tenang menjalani pengobatan selama di rumah sakit. Kemampuan ahli medis dan peralatan yang memadai bisa dijadikan sebagai jaminan bagi pasien saat berobat ke rumah sakit.

Indikator jaminan (*assurance*) juga memiliki hubungan dengan kemudahan dalam memperoleh. Hubungan antara kedua indikator ini dapat dilihat dari kemudahan pasien dalam memperoleh jaminan kesehatan yang di berikan oleh pemerintah, misalnya JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Kemudian hubungan antara empati (*empathy*) dengan kesesuaian harapan. Dapat di lihat dari seberapa besar pemahaman para ahli medis terhdap keinginan pasien saat berobat. Pasien akan merasa puas saat keinginan mereka dimengerti dan diberikan pelayanan yang baik oleh pihak rumah sakit. Empati (*empathy*) juga berhubungan dengan indikator kemudahan dalam memperoleh. Hubungannya ada pada respon yang baik dari rumah sakit ketika pasien membutuhkan informasi atau meminta penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan rumah sakit tersebut

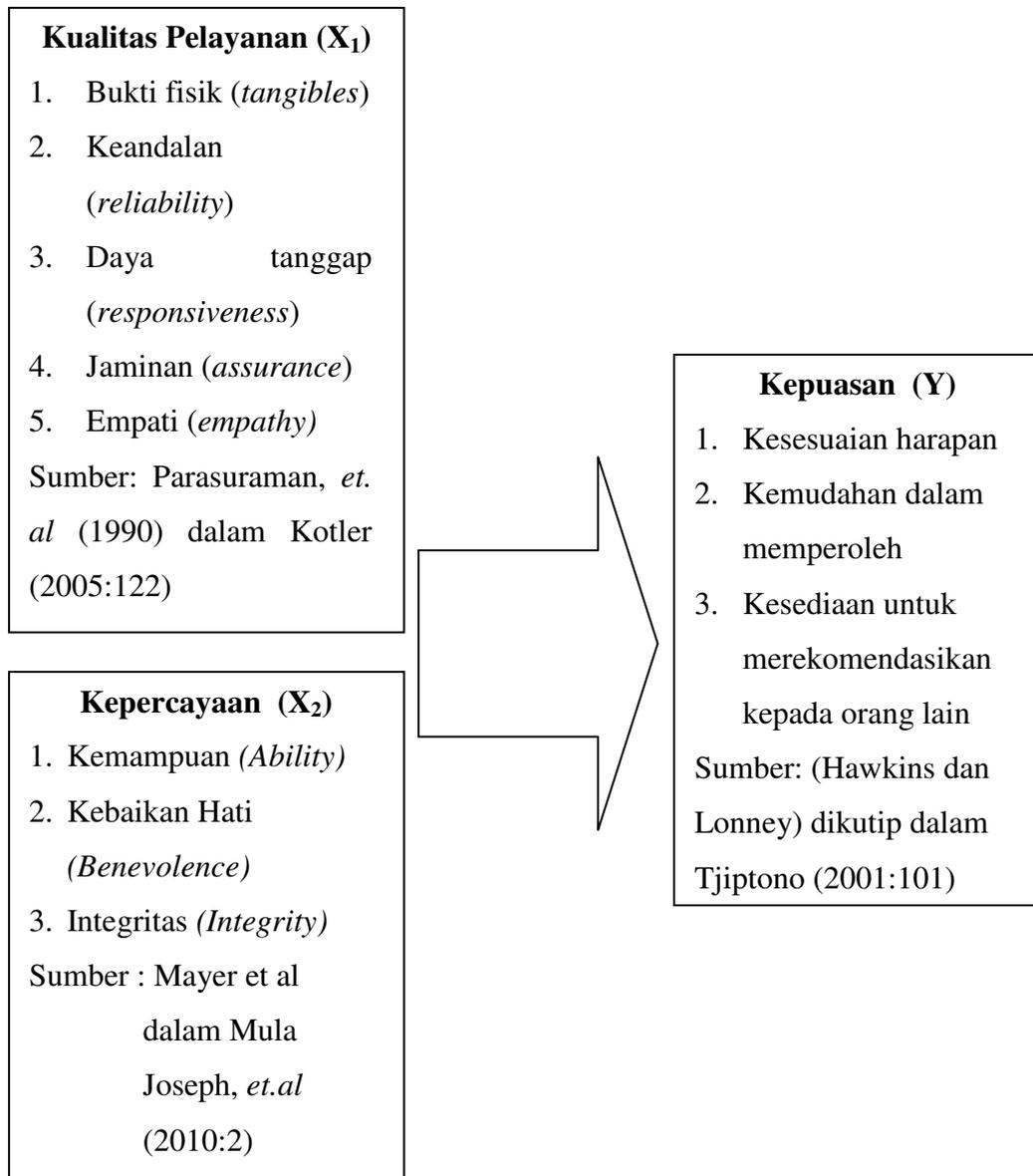
Indikator variabel kepercayaan ( $X_2$ ) juga memiliki hubungan dengan indikator variabel kepuasan konsumen (Y), antara lain indikator kemampuan (*ability*) dengan kesesuaian harapan, hubungannya dalam hal bagaimana karyawan di rumah sakit mampu menyediakan sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain sehingga sesuai dengan harapan pasien. Indikator kemampuan (*ability*) juga memiliki hubungan dengan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Dengan terpenuhinya harapan pasien, mereka akan percaya dan merasa puas dengan kinerja dari rumah sakit dan akan merekomendasikannya kepada keluarga, kerabat, bahkan teman kerja sekalipun agar berobat kerumah sakit tersebut. Selanjutnya hubungan antara kebaikan hati (*benevolence*) dengan kesesuaian harapan. Dalam hal ini rumah sakit tidak hanya

mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Sehingga kedua hal tersebut berjalan secara seimbang yang berimbas pada kepuasan pasien yang cukup tinggi. Indikator kebaikan hati (*benevolence*) juga berkorelasi dengan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diimbangi dengan perhatian dari pihak rumah sakit akan menimbulkan rasa percaya yang tinggi yang berakibat pada tingkat kepuasan pasien. Tidak menutup kemungkinan jika mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hubungan antara indikator integritas (*integrity*) dengan kesesuaian harapan dapat dilihat dari perilaku karyawan rumah sakit saat melayani pasiennya. Kebenaran dan ketepatan saat mengobati pasien akan mewujudkan harapan pasien. Sedangkan hubungan antara integritas (*integrity*) dengan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain dapat dilihat pada kondisi di mana pasien merasa harapannya terpenuhi, tidak menutup kemungkinan jika mereka akan kembali berobat dan mengajak serta keluarga atau pun kerabat mereka untuk ikut berobat ke rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. (Suharsimi, 2006:71). Penelitian yang dilakukan oleh Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) menjelaskan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan Yunus Nek Kamal Yeop, *et.al* (2009) yang menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesisnya telah di rumuskan sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

Anderson dan Narus (1990) dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al* (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan. Sedangkan menurut Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012:47), kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Penelitian Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012) menghasilkan dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Berikut adalah hipotesis yang dapat dirumuskan :

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan dari konsumen di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Penelitian Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012) menghasilkan dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selama ini penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan masih sedikit jumlahnya, oleh karena itu peneliti ingin meneliti hubungan antar ketiga variabel tersebut dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>3</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

##### 3.1.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72). Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

##### 3.1.2 Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui, untuk itu peneliti menggunakan rumus iterasi dalam menentukan jumlah sampel. Penentuan ukuran sampel menurut Sitepu (1994:108-109) dapat ditempuh melalui beberapa tahap perhitungan. Langkah pertama menentukan perkiraan harga koefisien korelasi ( $\rho$ ) terkecil antara variabel bebas dan terikat. Kedua menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ), kuasa uji ( $1-\beta$ ), setelah itu baru menentukan sampel secara interaktif.

Pada iterasi pertama menggunakan rumus:

$$n = \left[ \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U\rho)^2} + 3 \right]$$

Dimana

$$U\rho = \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1+\rho}{1-\rho} \right]$$

$Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta}$  merupakan konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal. Pada iterasi kedua menggunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U\rho)^2} + 3$$

Keterangan:

$Z_{1-\alpha}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal.

$Z_{1+\beta}$  = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal.

Sedangkan

$$U\rho = \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right] + \left[ \frac{\rho}{2(n - 1)} \right]$$

Apabila ukuran sampel minimal pada iterasi pertama dan kedua harganya sama, maka iterasi dapat dihentikan. Jika iterasi pertama dan kedua nilainya berbeda, maka perlu dilakukan iterasi ketiga dengan menggunakan rumus seperti pada iterasi kedua.

Perkiraan koefisien yang terjadi antara variabel X dan Y diambil dari koefisien terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30, dan peneliti menggunakan nilai 0,29. Operasi rumus tersebut adalah *iterative* (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh  $n$  yang stabil). Berdasarkan rumus tersebut maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$\rho$  ditetapkan sebesar 0,29

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) ditetapkan sebesar 5%

Kuasa uji ( $1-\beta$ ) ditetapkan sebesar 95%

Maka  $Z_{1-\alpha} = 1,645$  dan  $Z_{1+\beta} = 1,645$

Angka tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus iterasi sehingga memperoleh nilai sebagai berikut:

Untuk iterasi pertama

$$U\rho = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right]$$

$$U\rho = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + 0,29}{1 - 0,29} \right]$$

$$U\rho = 0,2985662$$

$$n = \frac{(Z^1 - \alpha + Z^1 - \beta)^2}{(U\rho)^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,2985662)^2} + 3$$

$$n = 124,42567$$

$$n = 124$$

Untuk iterasi kedua

$$U\rho = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right] + \left[ \frac{\rho}{2(n - 1)} \right]$$

$$U\rho = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + 0,29}{1 - 0,29} \right] + \left[ \frac{0,29}{2(124 - 1)} \right]$$

$$U\rho = 0,2988905$$

$$n = \frac{(Z_1 - \alpha + Z_1 - \beta)^2}{(U\rho)^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,2988905)^2} + 3$$

$$n = 124,1622595$$

$$n = 124$$

Karena  $n_1$  dan  $n_2$  hasilnya sama maka iterasi berhenti pada iterasi kedua dengan nilai 124. Untuk mempermudah, ukuran sampel yang ditetapkan pada penelitian ini adalah 130 responden.

### 3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Di mana peneliti memilih siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai untuk dijadikan sampel.

## 3.2 Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:3). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi (Sugiyono,2004:4):

1. Variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Indikator :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa.

2) Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

4) Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan

5) Empati (*empathy*)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

b. Kepercayaan ( $X_2$ )

Indikator :

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu

menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

2. Variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah :

a. Kepuasan (Y)

Indikator :

1) Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.

2) Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial.

3) Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

*Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian dilakukan. Data ini diperoleh dari :hasil observasi secara langsung, wawancara dan penyebaran angket kepada pihak yang terkait (Sugiyono, 2004:129). Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden (pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal) meliputi: identitas dan tanggapan responden.*

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2004:129). Data ini berupa dokumen jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal dan peralatan medis yang ada di RSUD Dr. Soewondo Kendal

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Supardi, 2005:127). Hipotesis yang ditetapkan tersebut mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel Kepercayaan ( $X_2$ ), dan variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan (Suharsimi 2006:129). Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden, nilai untuk skala tersebut adalah :

- a. sangat setuju, diwakili angka 5
- b. setuju, diwakili angka 4
- c. netral, diwakili angka 3
- d. kurang setuju, diwakili angka 2
- e. tidak setuju, diwakili angka 1

#### 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai ha-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti,

notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Suharsimi, 2006:231).

Data yang didapat digunakan sebagai data penelitian.

### **3.5 Metode Analisis**

#### **3.5.1 Analisis Kuantitatif**

##### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:45).

Di dalam penelitian ini uji coba dilakukan terhadap 30 responden. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 16. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (untuk  $r_{hitung}$  tiap butir dapat dilihat pada tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom (*Corrected Item - Total Correlation*) dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom (df)* =  $n - 2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 30 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $30 - 2 = 28$ , dengan  $df = 28$  dan  $alpha$  0,05 didapat  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali 2006:46). Hasil validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 sampai dengan Tabel 3.3.

**Tabel 3.1**  
**Validitas Kualitas Pelayanan**

Item	$r_{hitung}$ ( <i>Corrected Item- Total Correlation</i> )	$r_{tabel}$	Kesimpulan
1	0,477	0,361	Valid
2	0,610	0,361	Valid
3	0,647	0,361	Valid
4	0,560	0,361	Valid
5	0,727	0,361	Valid
6	0,408	0,361	Valid
7	0,402	0,361	Valid
8	0,610	0,361	Valid
9	0,341	0,361	Valid
10	0,445	0,361	Valid
11	0,419	0,361	Valid
12	0,545	0,361	Valid
13	0,603	0,361	Valid
14	0,376	0,361	Valid
15	0,462	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

**Tabel 3.2**  
**Validitas Kepercayaan**

Item	$r_{hitung}$ ( <i>Corrected Item- Total Correlation</i> )	$r_{tabel}$	Kesimpulan
17	0,737	0,361	Valid
18	0,590	0,361	Valid
19	0,732	0,361	Valid
20	0,651	0,361	Valid
21	0,682	0,361	Valid
22	0,777	0,361	Valid
23	0,599	0,361	Valid
24	0,489	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

**Tabel 3.3**  
**Validitas Kepuasan**

Item	$r_{hitung}$ ( <i>Corrected Item- Total Correlation</i> )	$r_{tabel}$	Kesimpulan
27	0,555	0,361	Valid
28	0,713	0,361	Valid
29	0,679	0,361	Valid
30	0,690	0,361	Valid
31	0,448	0,361	Valid
32	0,723	0,361	Valid
33	0,451	0,361	Valid
34	0,647	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari setiap item pertanyaan diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$ , untuk  $\alpha = 0,05$  dengan  $df = 30-2 = 28$ , maka item pertanyaan pada penelitian diatas adalah valid dan dengan demikian data yang diperoleh layak digunakan untuk analisis selanjutnya, menggunakan analisis regresi.

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. (Ghozali, 2006:40)

Uji reliabilitas pada penelitian ini dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan menggunakan alat bantu program komputer SPSS versi 16. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2006:41).

Hasil perhitungan reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan,**  
**Kepercayaan dan Kepuasan**

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> yang disyaratkan	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan	0,807	> 0,60	Reliabel
2.	Kepercayaan	0,813	> 0,60	Reliabel
3.	Kepuasan	0,771	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari tabel pengujian reliabilitas di atas diperoleh hasil yang menunjukkan nilai Cronbach Alpha > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dari ketiga variabel dalam penelitian ini reliabel.

### 3.5.2 Analisis Deskriptif

Metode ini digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai hasil perhitungan dari analisis kualitatif serta menggambarkan secara jelas kondisi yang ada dalam objek dan digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

Untuk mengetahui secara tepat tingkat persentase skor jawaban digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

%; Persentase nilai yang diperoleh

n = Nilai yang di peroleh

N = Jumlah seluruh nilai

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* dan *kolmogorov-smirnov* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal, sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2006:111):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 5.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar

sesama variabel bebas sama dengan nol. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  (Ghozali, 2006:92).

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-*studentized* (Ghozali, 2006:105), sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2006:105):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda untuk memecahkan permasalahan penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel dependen (kepuasan)

Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_i$$

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan pasien

$a$  = Intercep atau konstanta

$X_1$  = Variabel kualitas pelayanan

$X_2$  = Variabel kepercayaan

$b_1$  = Koefisien regresi kualitas layanan

$b_2$  = Koefisien regresi kepercayaan

$e_i$  = Faktor lain diluar model

### 3.5.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:84).

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

##### 1. Perumusan $H_0$ dan $H_a$

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

Tidak ada pengaruh masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

$$H_a : \beta_1 > 0$$

Ada pengaruh masing-masing variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

2. Penentuan harga  $t$  tabel berdasarkan taraf signifikansi dan taraf derajat kebebasan

a. Taraf signifikansi = 5% (0,05)

b. Derajat kebebasan =  $(n-k-1)$

3. Kriteria Pengujian

a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  diterima

Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

b.  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  ditolak

Artinya ada pengaruh antara variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

### 3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi meliputi pengujian signifikansi persamaan regresi sejauh mana variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat. Uji keseluruhan dapat dilakukan dengan menggunakan statistik  $F$ .

1. Perumusan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  :  $\beta_1 = \beta_2 = 0$ , Tidak ada pengaruh yang signifikan semua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat  $Y$ .

$H_a$  :  $\beta_1, \beta_2 > 0$ , Ada pengaruh yang signifikan semua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat  $Y$ .

2. Membuat kesimpulan

Pengujian ini dengan menggunakan taraf signifikansi 5 % (0,05)

a. Jika harga  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima.

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

b. Jika harga  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak.

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

### **3.5.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:83).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Berdasarkan data dan informasi yang dihimpun, rumah sakit Kendal sudah ada sebelum kemerdekaan, namun tidak ada kepastian tahun berapa Rumah Sakit Umum Kendal didirikan. Sebelum tahun 1933 diketahui bahwa upaya pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kendal dilakukan disebuah balai pengobatan yang secara berkala dilayani oleh dokter Belanda. Balai pengobatan tersebut terletak di desa Karang Sari Kecamatan Kendal kurang lebih 1 km di sebelah timur lokasi rumah sakit sekarang. Pada tahun 1933 balai pengobatan tersebut dipindahkan ke lokasi rumah sakit yang sekarang dengan fasilitas lebih luas, terdiri dari 4 lokal yang sangat sederhana dari bahan anyaman bambu dengan luas, kurang lebih 400 m<sup>2</sup>. Tenaga dokter 1 orang yang sekaligus menjadi pimpinan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang dilakukan terdiri dari pelayanan umum, mata dan gigi.

Di tahun-tahun awal Kemerdekaan Republik Indonesia, rumah sakit Kendal sudah mengalami pergantian 3 kali kepemimpinan. Pada waktu pertempuran 5 (lima) hari di Semarang, rumah sakit Kendal menjadi pendukung pelayanan kesehatan bagi pasukan republik yang luka-luka dalam pertempuran di Semarang. Pada masa class I, rumah sakit Kendal ditinggal oleh petugas-petugas Republik, kemudian Pemerintah Republik menugaskan Dr. Trenggono untuk bertugas di Kendal. Pada tahun 1948 sampai dengan tahun 1958 Dr. H.R.

Soewondo menjadi pimpinan RSUD Kendal. Pada masa kepemimpinannya dan pengabdian di RSUD Kendal, banyak hal-hal besar yang telah dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat.

Pada tahun lima puluhan, beliau mempelopori berdirinya BKIA-BKIA di Kendal dan sekitarnya, dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu-ibu terutama Ibu hamil dan anak. Keberhasilan Dr. H.R. Soewondo juga terlihat dari penanganan penyakit-penyakit kekurangan pangan, penyakit menular di daerah Kendal dan sekitarnya. Selain itu masih banyak kegiatan-kegiatan Dr. H.R. Soewondo dalam upayanya meningkatkan kesehatan di Kendal, terutama masyarakat dan lingkungan. Karena begitu besar pengabdian dan jasa-jasa beliau, maka pada tanggal 1 Agustus 1987 RSUD Kendal dikukuhkan dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kendal Nomor 400.445-E-166-87.

Pada waktu itu, dalam hal pemenuhan tenaga RSUD Dr. H. Soewondo mempunyai 1 tenaga Bidan dengan fasilitas ruang rawat inap yang terdiri dari ruang rawat wanita, ruang rawat laki-laki, ruang rawat penderita tidak mampu, dimana masing-masing ruang rawat tersebut berkapasitas tidak lebih dari 10 tempat tidur, juga ada ruang atau kamar bersalin namun belum ada ruang atau kamar operasi. Untuk kasus-kasus bedah atau kasus kecelakaan berat langsung di kirim ke Semarang karena belum memiliki tenaga ahli maupun alat yang memadai.

Dalam perkembangannya, sampai tahun delapan puluhan RSUD Kendal belum mengalami pengembangan yang berarti baik fisik maupun pelayanannya. Selanjutnya selama kurun waktu 4 (empat) tahun yaitu pada tahun 1982 sampai

dengan 1986 RSUD Kendal mengalami perkembangan pesat, baik pembangunan sarana gedung, peralatan medis, ketenagaan, fasilitas penunjang dan juga pelayanannya.

Berdasarkan fasilitas yang dimiliki RSUD Kendal dan klasifikasi RS di Indonesia, pada saat itu RSUD Kendal dikategorikan dalam kelas D Plus dan meningkat menjadi kelas C pada tanggal 30 April 1987 dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 303/MEN.KES/SK/IV/1987 tentang Penetapan Peningkatan Kelas Beberapa Rumah Sakit Umum Pemerintah Kelas D menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Kelas C. Pada tahun 1998 RSUD Dr. H. Soewondo menjadi Rumah Sakit Swadana Daerah dan pada tahun 1999 RSUD Dr. H. Soewondo Kendal memperoleh predikat sebagai Rumah Sakit Daerah yang Terakreditasi Penuh dengan Keputusan Menteri Kesehatan tanggal 12 Maret 1999 Nomor YM.00.03.3.5.1135 tentang Pemberian Status Akreditasi Penuh kepada RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Sejalan dengan dinamika pelaksanaan Otonomi Daerah, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 6 Tahun 2001, RSUD Dr. H. Soewondo berubah menjadi Badan RSUD pada tanggal 12 Pebruari 2001, dengan pimpinan Badan RSUD sebagai pejabat struktural eselon II b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka sarana maupun prasarana RSUD secara bertahap terus dibenahi dan ditingkatkan kapasitas dan kualitasnya Hal tersebut terlihat dengan peningkatan kepercayaan masyarakat yang diberikan kepada RSUD Dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal dengan meningkatnya Kelas RSUD Dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal dari

Kelas C menjadi Kelas B Non Pendidikan berdasarkan Kepmenkes Republik Indonesia Nomor 40/MENKES/SK/I/2002 tanggal 21 Januari 2002.

Pada tahun 2007 tepatnya tanggal 28 Desember 2007 telah dilaksanakan pelatihan Direktur RSUD Dr. H. Soewondo Kendal berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Perda Kab. Kendal Nomor 21 Tahun 2007 tentang Susunan, Kedudukan, dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah. Unit pelayanan terpadu, dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kendal. Pada tahun 2009 tepatnya 24 Juli 2009 RSUD Dr. H. Soewondo Kendal telah lulus Akreditasi dengan 16 pelayanan, dan di tahun 2009i pula tepatnya pada tanggal 24 Juli 2009 SK RSUD Dr. H. Soewondo Kendal menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan dilaunching pada tanggal 28 Juli 2009.

Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan / atau jasa yang dijual tanpa efektivitas dan produktifitas. Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPKBLU) adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat RSUD Dr. Soewondo sebagai pusat rujukan pasien di wilayah Kendal dan sekitarnya, terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya , “Menjadi rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan prima didukung oleh sumberdaya manusia yang profesional dan sejahtera, sarana prasarana yang

memadai, serta manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan”. Adapun misinya yaitu: meningkatkan profesionalisme SDM, meningkatkan kesejahteraan SDM, mengembangkan sarana prasarana, mengembangkan manajemen pelayanan rumah sakit, serta memberikan pelayanan prima yang terjangkau dan didukung jaringan pelayanan kesehatan.

#### 4.1.2 Profil Responden

##### 4.1.2.1 Usia Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 130 responden pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal, responden yang berusia > 50 tahun sebanyak 34,62% dan merupakan responden terbanyak. Secara pengelompokan usia responden disajikan pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden (Tahun)**

No	Usia	Frekuensi	%
1	Anak-anak (0 - 12 Tahun)	34	26,15
2	Remaja (13 - 20 Tahun)	21	16,14
3	Dewasa (21 - 50 Tahun)	30	23,08
4	Lanjut Usia (>50 Tahun)	45	34,62
Jumlah		130	100

Sumber: Data Primer diolah, 2013

##### 4.1.2.2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 130 responden pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 59,23% dan merupakan responden terbanyak. Secara pengelompokan usia responden disajikan pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Perempuan	77	59,23
2	Laki-laki	53	40,77
Jumlah		130	100

Sumber : Data Primer diolah, 2013

#### 4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai deskripsi data masing-masing variabel penelitian dan pengaruh 2 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ), dengan satu variabel dependen Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

##### 4.1.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Pada variabel kualitas pelayanan, penilaian dilakukan dengan 5 indikator, diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berikut adalah tabel deskriptif kualitas pelayanan.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	0	0%	62%
>68% - 84%	Setuju	28	22%	
>52% - 68%	Netral	94	72%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	8	6%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Jumlah		130	100%	

Sumber: Data Penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan jawaban responden tentang kualitas pelayanan sebagai berikut :

frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 94 responden (72%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 8 responden (6%) menyatakan tidak setuju. Rata-rata persentasi kualitas pelayanan sebesar (62%).

Untuk lebih detail mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari deskripsi tiap-tiap indikator kualitas pelayanan berikut ini:

### 1. Bukti Fisik (*tangible*)

Gambaran bukti fisik berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Indikator Bukti Fisik (*tangible*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	20	15%	65,3%
>68% - 84%	Setuju	37	28%	
>52% - 68%	Netral	51	39%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	17	13%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	5	4%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh jawaban responden tentang bukti fisik sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 51 responden (39%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 5 responden (4%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi bukti fisik sebesar 65,3%.

### 2. Keandalan (*reliability*)

Gambaran keandalan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Indikator Kehandalan (*reliability*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	15	12%	66,3%
>68% - 84%	Setuju	40	31%	
>52% - 68%	Netral	57	44%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	16	12%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	2	2%	
Jumlah			100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kehandalan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 57 responden (44%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi kehandalan sebesar 66,3%.

### 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Gambaran daya tanggap berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Indikator Daya Tanggap (*reliability*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	28	22%	64,4%
>68% - 84%	Setuju	31	24%	
>52% - 68%	Netral	28	22%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	34	26%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	9	7%	
Jumlah		96	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang daya tanggap sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 34 responden (26%) menyatakan tidak setuju, sedangkan frekuensi

jawaban terendah sebanyak 9 responden (7%) menyatakan sangat tidak setuju.

Rata-rata persentasi daya tanggap sebesar 64,4%.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Gambaran jaminan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Indikator Jaminan (*assurance*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	11	8%	57,2%
>68% - 84%	Setuju	28	22%	
>52% - 68%	Netral	37	28%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	36	28%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	18	14%	
Jumlah		96	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang jaminan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 37 responden (28%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 11 responden (8%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi jaminan sebesar 57,2%.

#### 5. Empati (*empathy*)

Gambaran empati berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Indikator Empati (*empathy*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	20	15%	58,8%
>68% - 84%	Setuju	32	25%	
>52% - 68%	Netral	24	18%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	29	22%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	25	19%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian, diolah 2013

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang empati sebagai berikut: frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 32 responden (25%) menyatakan setuju, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 20 responden (15%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi empati sebesar 58,8%.

#### 4.1.3.2 Variabel Kepercayaan

Pada variabel kepercayaan, penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah kemampuan (*Ability*), kebaikan hati (*Benevolence*), dan integritas (*Integrity*). Berikut adalah tabel deskriptif Kepercayaan.

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Variabel Kepercayaan**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	0	0%	56%
>68% - 84%	Setuju	22	17%	
>52% - 68%	Netral	80	62%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	27	21%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	1	1%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kepercayaan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 80 responden (62%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi kepercayaan sebesar 56%.

Untuk lebih detail mengenai variabel kepercayaan dapat dilihat dari deskripsi tiap-tiap indikator berikut ini :

### 1. Kemampuan (*Ability*)

Gambaran kemampuan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Deskripsi Indikator Kemampuan (*Ability*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	8	6%	55,8%
>68% - 84%	Setuju	25	19%	
>52% - 68%	Netral	42	32%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	31	24%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	24	18%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kemampuan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 42 responden (32%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 8 responden (6%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi kemampuan sebesar 55,8%.

### 2. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Gambaran kebaikan hati berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Deskripsi Indikator Kebaikan Hati (*Benevolence*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	30	23%	68,7%
>68% - 84%	Setuju	49	38%	
>52% - 68%	Netral	24	18%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	19	15%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	8	6%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kebaikan hati sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 49 responden (38%) menyatakan setuju, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 8 responden (6%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi kebaikan hati sebesar 68,7%.

### 3. Integritas (*Integrity*)

Gambaran integritas berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Deskripsi Indikator Integritas (*Integrity*)**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	7	5%	55,1%
>68% - 84%	Setuju	23	18%	
>52% - 68%	Netral	50	38%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	32	25%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	18	14%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang integritas sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi

sebanyak 50 responden (38%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 7 responden (5%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi integritas sebesar 55,1%.

#### 4.1.3.3 Variabel Kepuasan

Pada variabel kepuasan, penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh dan kesediaan untuk merekomendasikan. Berikut adalah tabel deskriptif kepuasan :

**Tabel 4.13**  
**Distribusi Variabel Kepuasan**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	0	0%	54%
>68% - 84%	Setuju	2	2%	
>52% - 68%	Netral	86	66%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	40	31%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	2	2%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kepuasan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 86 responden (66%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 2 responden (2%) menyatakan setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi variabel kepuasan sebesar 54%.

Untuk lebih detail mengenai variabel kepuasan dapat dilihat dari deskripsi tiap-tiap indikator kepuasan berikut ini:

## 1. Kesesuaian Harapan

Gambaran kesesuaian harapan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Deskripsi Indikator Kesesuaian Harapan**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	9	7%	52,2%
>68% - 84%	Setuju	13	10%	
>52% - 68%	Netral	51	39%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	26	20%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	31	24%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kesesuaian harapan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 51 responden (39%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 9 responden (7%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi kesesuaian harapan sebesar 52,2%.

## 2. Kemudahan Dalam Memperoleh

Gambaran kemudahan dalam memperoleh berdasarkan hasil observasi sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Deskripsi Indikator Kemudahan Dalam Memperoleh**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	7	5%	58,7%
>68% - 84%	Setuju	43	33%	
>52% - 68%	Netral	28	22%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	39	30%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	13	10%	
Jumlah		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kemudahan dalam memperoleh sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 43 responden (33%) menyatakan setuju, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 7 responden (5%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi kesesuaian harapan sebesar 58,7%.

### 3. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Gambaran kesiediaan untuk merekomendasikan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Deskripsi Indikator Kesiediaan Untuk Merekomendasikan**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi	Rata-rata
>84% - 100%	Sangat Setuju	2	2%	53,5%
>68% - 84%	Setuju	11	8%	
>52% - 68%	Netral	68	52%	
>36% - 52 %	Tidak Setuju	31	24%	
≤ 36%	Sangat Tidak Setuju	18	14%	
		130	100%	

Sumber : Data penelitian diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kesiediaan untuk merekomendasikan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 68 responden (52%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 2 responden (2%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi kesesuaian harapan sebesar 53,5%.

#### 4.1.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas),

analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji F) dan koefisien determinasi.

#### 4.1.4.1 Uji Asumsi klasik

##### 1. Uji Normalitas

Hasil *output* dari pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.17 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

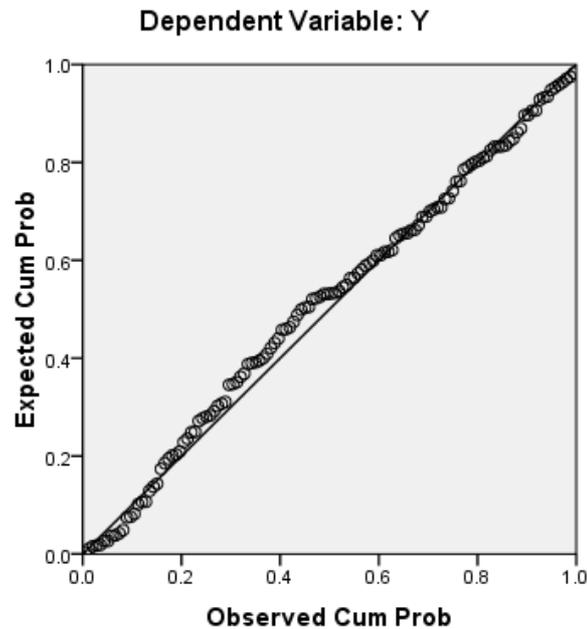
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04997563
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.037
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.691
Asymp. Sig. (2-tailed)		.727
a. Test distribution is Normal.		

Dari tabel diperoleh nilai sig = 0,727 = 72,7% > 5%, maka H<sub>0</sub> diterima.

Artinya variabel *unstandardized* berdistribusi normal.

Uji normalitas juga dapat dilihat pada grafik Normal P-Plot sebagai berikut :

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 4.1** Grafik Normal P-Plot

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa titik-titik pada gambar normal *probability plot* cenderung membentuk garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 10% dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel

bebas dalam model regresi. Berikut hasil perhitungan menggunakan program SPSS 16:

**Tabel 4.18 Coefficients<sup>a</sup>**

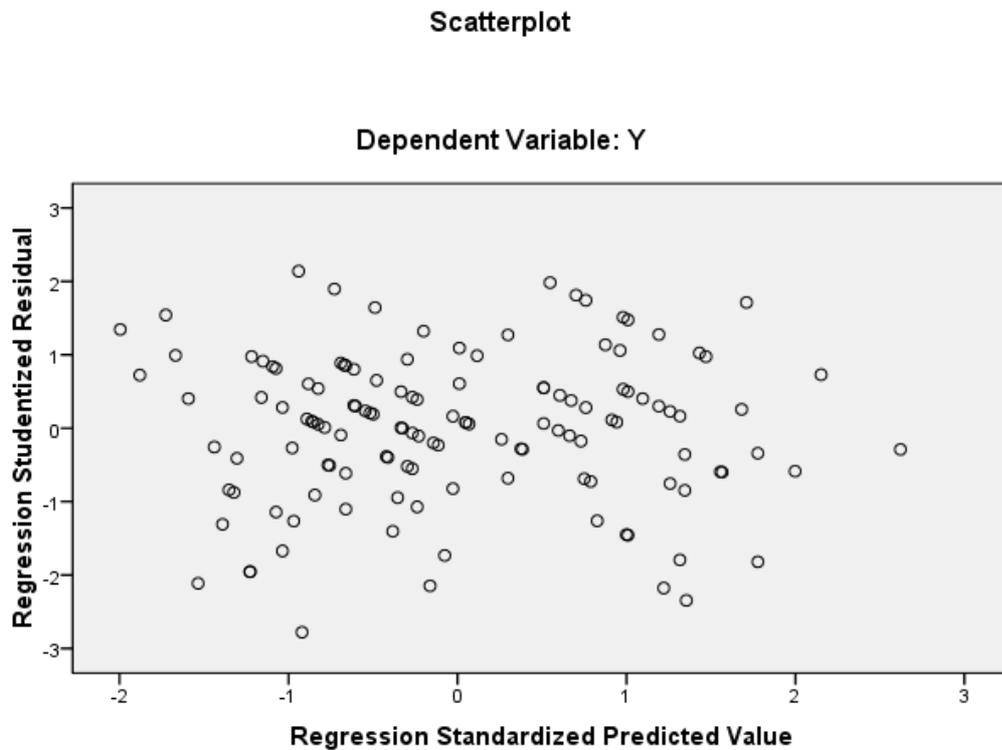
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705		
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000	.919	1.089
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000	.919	1.089

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas terlihat setiap variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik, dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y. Berikut hasil pengolahan menggunakan program SPSS 16 :



**Gambar 4.2 Grafik Scatterplot**

Pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Selain mengamati grafik *scatterplot* uji heterokedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji Glejser. Uji glejser yaitu pengujian dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Output dari uji glejser adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19 Uji Glejser****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.801	3.206		1.497	.137
	X1	-.045	.049	-.099	-.928	.356
	X2	.064	.062	.112	1.045	.298

a. Dependent Variable: Abs\_res

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai sig  $\geq 0,05$ . Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen abs\_res. Hal ini terlihat dari nilai sig pada tiap-tiap variabel independen seluruhnya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

**4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan analisis dengan program *SPSS 16 for Windows* diperoleh hasil regresi linier berganda seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4.20 Regresi Linear Berganda****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,670 + 0,278X_1 + 0,343X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,670 berarti jika variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan pasien sebesar 0,670.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,278 artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dengan asumsi kepercayaan ( $X_2$ ) konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan sebesar 0,278.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kepercayaan ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,343 artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel kepercayaan ( $X_2$ ), dengan asumsi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan sebesar 0,343.

#### **4.1.4.3 Pengujian Hipotesis**

##### **1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Hasil *output* dari SPSS adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.21 Uji Parsial (Uji t)****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.670	1.767		.379	.705
X1	.278	.036	.481	7.673	.000
X2	.343	.049	.437	6.973	.000

a. Dependent Variable: Y

Dengan tingkat kepercayaan = 95% atau ( $\alpha$ ) = 0,05. Derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 130-2-1 = 127$ , serta pengujian dua sisi diperoleh nilai  $t_{0,05} = 2,017$ .

Hasil pengujian statistik dengan SPSS pada variabel  $X_1$  (kualitas pelayanan) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7,673$  dengan nilai sig =  $0,000 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  yang berbunyi ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal diterima. Pada variabel  $X_2$  (Kepercayaan) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6,973$  dengan nilai sig =  $0,005 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal diterima.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22 Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	641.467	2	320.734	75.138	.000 <sup>a</sup>
	Residual	542.110	127	4.269		
	Total	1183.577	129			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel Anova diperoleh nilai  $F = 75,138$  dengan nilai  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal diterima. Maka dengan kata lain variabel-variabel independen kualitas pelayanan dan kepercayaan, mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan pasien.

#### 4.1.4.4 Koefisien Determinasi

##### 1. Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ )

Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel *model summary* berikut ini :

**Tabel 4.23 Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.535	2.06605

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel di atas diperoleh nilai  $\text{Adjusted } R^2 = 0,535 = 53,3\%$  ini berarti variabel bebas kualitas pelayanan dan kepercayaan, secara

bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan pasien sebesar 53,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## 2. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Selain melakukan uji t maka perlu juga mencari besarnya koefisien determinasi parsialnya untuk masing-masing variabel bebas. Uji determinasi parsial ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Secara parsial kontribusi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.24 Koefisien Determinasi Parsial**

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705			
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000	.606	.563	.461
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000	.574	.526	.419

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, diketahui besarnya  $r^2$  kualitas pelayanan adalah 32%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan dikuadratkan yaitu  $(0,563)^2$ . Besarnya pengaruh kepercayaan adalah 28%, yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial

untuk variabel kepercayaan dikuadratkan yaitu  $(0,526)^2$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan variabel kepercayaan.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien.

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena RSUD Dr. Soewondo Kendal mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana RSUD Dr. Soewondo Kendal memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter RSUD Dr. Soewondo Kendal dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien. Sedangkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan rumah sakit dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa

perawat rumah sakit yang kurang sopan dan kurang profesional dalam melayani pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Selain itu penelitian ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan Yunus Nek Kamal Yeop, *et.al* (2009) yakni kualitas pelayanan berkorelasi dan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh (Gronroos, 1984; Parasuraman et al, 1988;. Walker et al, 2006) dalam Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) juga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap secara signifikan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepercayaan, indikator dari kepercayaan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah indikator kebaikan hati, hal ini dikarenakan rumah sakit tetap memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat dan menerima pasien yang menggunakan ASKES, JAMKESMAS maupun JAMPERSAL, dengan demikian dapat memberikan rasa senang dan puas bagi para pasien. Sedangkan indikator dari variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator kemampuan. Rumah sakit dinilai belum maksimal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien karena keterbatasan jumlah ruang perawatan sehingga pasien tidak mendapatkan perawatan yang maksimal dari rumah sakit. Keterbatasan perlengkapan dan peralatan medis juga menjadi salah satu penyebab berkurangnya kepuasan pasien karena rumah sakit tidak memiliki alat medis untuk pasien yang hendak cuci darah sehingga harus di rujuk ke rumah sakit lain, selain itu rumah sakit juga tidak mempunyai cadangan darah dan alat cek darah. Hal ini dapat

mengurangi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang berakibat pada berkurangnya kepuasan pasien selama berobat.

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi rumah sakit (kemampuan yang dimiliki, kebaikan hati, dan juga integritas rumah sakit). Apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari RSUD Dr. Soewondo Kendal, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap RSUD Dr. Soewondo. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan rumah sakit dan pada akhirnya akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari RSUD Dr. Soewondo Kendal.

Secara parsial hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), yaitu kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

#### **4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh RSUD Dr. Soewondo Kendal dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan kedua variabel independen yang diuji secara individual yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal adalah kualitas pelayanan, hal ini karena kinerja layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soewondo Kendal secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel berikutnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal adalah kepercayaan. Tiga indikator dalam variabel kepercayaan yakni kemampuan, kebaikan hati, dan integritas secara umum dapat menciptakan keyakinan bagi pasien bahwa reputasi RSUD Dr. Soewondo termasuk baik, dengan persepsi baik yang timbul maka berakibat pada munculnya kepuasan bagi pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

Secara simultan hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), yaitu dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal, sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal, sebaliknya semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.

#### **5.2 Saran**

Saran dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi RSUD Dr. Soewondo Kendal, hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan RSUD Dr. Soewondo Kendal sudah cukup baik,

sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikasi yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada aspek jaminan, hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif variabel bahwa persentase yang paling sedikit dalam variabel kualitas pelayanan adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan rumah sakit dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat rumah sakit yang kurang profesional dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu, RSUD Dr. Soewondo Kendal hendaknya untuk memperbaiki, melengkapi dan menyempurnakan dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang dengan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada perawat-perawat rumah sakit supaya bisa meningkatkan profesionalisme perawat-perawat RSUD Dr. Soewondo Kendal. Selain itu, RSUD Dr. Soewondo Kendal hendaknya meningkatkan aspek indikator kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Untuk itu rumah sakit harus menyikapinya dengan mengadakan ataupun menambah beberapa alat medis yang belum ada seperti alat cuci darah, alat cek darah dan cadangan darah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti nilai pelanggan, lokasi dan citra.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
- Akfian Yuda Adhi dan Nina Ernawati. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang*. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2004. *Costumer Loyalty*. Edisi Revisi. Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- . 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- . 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta : Indeks.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. “*The Effect of Customers’ Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*”.
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. “*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*”. International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 1, No. 4, October 2010.
- Nirwana Sitepu. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Unit Pelayanan Statistika FMIPA Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Senoaji, Fx. Ario Bagus. 2008. “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Mandiri*

(*Persero*) Tbk di Kota Semarang)". Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro.

Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.

Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan Ke Dua Belas*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suhartanto, D. dan Kusdiby, L. 2005. *Konsumen di Sektor Publik : Perspektif Bisnis*, Usahawan, No. 06 Th. XXXIV (Juni) : 29-35.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

-----, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

-----, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

-----, 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

[www.jatengprov.go.id](http://www.jatengprov.go.id)

[www.kendalkab.go.id](http://www.kendalkab.go.id)

Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. "Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing". *IBej* Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**  
**LEMBAR KUESIONER**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunung Pati, Semarang.  
Telp/Fax : (024) 8508015. Email : fe@unnes.ac.id

---

Kepada :

Yth. Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Soewondo Kendal  
di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal" maka, saya:

Nama : Okky Erviana  
NIM : 7350408026  
Jurusan : Manajemen S1

dengan kerendahan hati mohon bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi pertanyaan dalam kuesioner yang terlampir. Jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan penelitian yang sedang dilaksanakan. Saya akan sangat menghargai setiap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan dan tetap dijaga kerahasiaannya, serta tidak akan berpengaruh terhadap kedudukan dan status. Hasil dari angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Besar harapan saya, Bapak/ Ibu/ Saudara dapat memberikan jawaban yang sebenarnya sehingga jawaban tersebut dapat digunakan untuk menganalisis data secara tepat dan objektif.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Semarang, Maret 2013  
Peneliti

Okky Erviana  
NIM. 7350408026

## KUESIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : ..... (diisi oleh peneliti)  
Tanggal Pengisian : .....

1. Nama :
2. Usia : ..... tahun
3. Jenis kelamin : ( silahkan pilih dengan tanda silang (X) )
  - a. Laki-laki
  - b. perempuan

### I. DAFTAR PERTANYAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. SOEWONDO KENDAL

#### Petunjuk Pengisian:

1. Isilah daftar pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal.
2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut:
  - a. **SS** = **Sangat Setuju**
  - b. **S** = **Setuju**
  - c. **N** = **Netral**
  - d. **TS** = **Tidak Setuju**
  - e. **STS** = **Sangat Tidak Setuju**

## DAFTAR PERTANYAAN

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN						
Indikator						
a. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )			Jawaban			
No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kondisi bangunan/gedung yang menarik.					
2.	Ruangan selalu bersih, rapi dan nyaman.					
3.	Peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap, misal peralatan operasi, mesin USG.					
4.	Semua karyawan rumah sakit berpenampilan rapi.					
b. Keandalan ( <i>Reliability</i> )						
5.	Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misal Unit Gawat Darurat (UGD) yang siap melayani pasien selama 24 jam.					
6.	Rumah sakit memberikan tanggung jawab berupa permohonan maaf dan mediasi kepada pasien terkait masalah pelayanan yang kurang memuaskan.					
7.	Rumah sakit dapat mendiagnosa pasien dengan akurat dan melakukan penanganan yang tepat, misal pasien yang mengalami gejala typhus diberikan obat yang sesuai dengan penyakitnya.					
c. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )						
8.	Karyawan rumah sakit bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela.					
9.	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dari rumah sakit.					
d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )						
10.	Karyawan rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun dan profesional.					
11.	Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang rumah sakit seperti letak ruangan rawat inap, ruang dokter, pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit.					
12.	Rumah sakit mampu memberikan jaminan dan kepercayaan					

		kepada pasien untuk tetap berobat ke rumah sakit.					
	13.	Pasien merasa aman selama berobat di rumah sakit, karena memiliki reputasi yang baik.					
<b>e. Empati (<i>Empathy</i>)</b>							
	14.	Karyawan rumah sakit yang ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada pasien.					
	15.	Karyawan rumah sakit selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien, misal selalu siap membantu pasien yang ingin buang air atau mengganti kantong infus.					

<b>VARIABEL KEPERCAYAAN</b>							
<b>Indikator</b>							
<b>a. Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>			<b>Jawaban</b>				
No	Keterangan		SS	S	N	TS	STS
16.	Rumah sakit mampu melayani pasien selama 24 jam.						
17.	Rumah sakit menyediakan peralatan medis yang lengkap.						
18.	Rumah sakit mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama selama berobat						
<b>b. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)</b>							
19.	Rumah sakit tetap memberikan perawatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat						
20.	Rumah sakit menerima pasien yang menggunakan ASKES,JAMKESMAS, maupun JAMPERSAL						
<b>c. Integritas (<i>Integrity</i>)</b>							
21.	Rumah sakit tidak melakukan MAL PRAKTIK terhadap pasien						
22.	Rumah sakit memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien						
23.	Rumah sakit menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien						

VARIABEL KEPUASAN						
Indikator						
a. Kesesuaian Harapan			Jawaban			
No	Keterangan	SS	S	N	KS	STS
24.	Pelayanan yang di berikan sesuai dengan keinginan pasien.					
25.	Selama berobat di rumah sakit pasien selalu dilayani oleh karyawan yang profesional.					
26.	Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misal ruang perawatan yang nyaman.					
d. Kemudahan Dalam Memperoleh						
27.	Lokasi rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.					
28.	Proses administrasi yang mudah dan cepat.					
e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan						
29.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUD Dr. Soewondo karena pelayanan yang baik.					
30.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke RSUD Dr. Soewondo karena memiliki peralatan medis yang lengkap.					
31.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan RSUD Dr. Soewondo karena fasilitas yang menarik, misal ruang rawat inap yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman dan toilet yang bersih.					

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)</li> <li>2. Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>Empathy</i>)</li> </ol>	1,2,3,4 5,6,7, 8,9 10,11,12,13 14,15
Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan (<i>Ability</i>)</li> <li>2. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)</li> <li>3. Integritas (<i>Integrity</i>)</li> </ol>	16,17,18, 19,20, 21,22,23
Kepuasan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Kemudahan dalam memperoleh</li> <li>3. Kesiediaan untuk merekomendasikan</li> </ol>	24, 25,26 27,28 29,30,31

LAMPIRAN 2  
***OUTPUT VALIDITAS DAN  
RELIABILITAS***

**Reliability**

Scale: Kualitas Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.2
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.810	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Soal_01	3.7000	1.34293	30
Soal_02	2.8667	1.33218	30
Soal_03	2.8333	1.34121	30
Soal_04	2.8000	1.54026	30
Soal_05	3.2000	1.29721	30
Soal_06	2.7000	1.05536	30
Soal_07	3.4000	1.37966	30
Soal_08	3.3667	1.47352	30
Soal_09	3.4667	1.30604	30
Soal_10	3.9667	1.18855	30
Soal_11	3.9000	.95953	30
Soal_12	3.4333	.89763	30
Soal_13	3.9667	1.09807	30
Soal_14	3.5333	1.43198	30
Soal_15	3.6000	1.19193	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Soal_01	Soal_02	Soal_03	Soal_04	Soal_05	Soal_06	Soal_07	Soal_08	Soal_09	Soal_10	Soal_11	Soal_12	Soal_13	Soal_14	Soal_15
Soal_01	1.000	.285	.220	.003	.253	-.017	.179	.214	.142	.210	.190	.255	.344	.337	.095
Soal_02	.285	1.000	.663	.306	.275	.216	.405	.342	.136	.128	.232	.079	.445	.057	.096
Soal_03	.220	.663	1.000	.267	.258	.426	.186	.294	.243	.148	.308	.177	.230	.209	.410
Soal_04	.003	.306	.267	1.000	.469	.429	-.042	.307	.339	.241	.149	.289	.220	-.028	.368
Soal_05	.253	.275	.258	.469	1.000	.071	.262	.483	.350	.407	.294	.575	.368	.275	.366
Soal_06	-.017	.216	.426	.429	.071	1.000	.062	.273	.255	-.091	.276	.142	-.009	.087	.148
Soal_07	.179	.405	.186	-.042	.262	.062	1.000	.604	.218	.261	-.099	.078	.237	-.094	-.298
Soal_08	.214	.342	.294	.307	.483	.273	.604	1.000	.177	.342	.344	.110	.178	.002	-.051
Soal_09	.142	.136	.243	.339	.350	.255	.218	.177	1.000	.121	-.072	.557	.420	.139	.257
Soal_10	.210	.128	.148	.241	.407	-.091	.261	.342	.121	1.000	.057	.370	.316	-.111	.136
Soal_11	.190	.232	.308	.149	.294	.276	-.099	.344	-.072	.057	1.000	.172	.357	.141	.175
Soal_12	.255	.079	.177	.289	.575	.142	.078	.110	.557	.370	.172	1.000	.365	.055	.329
Soal_13	.344	.445	.230	.220	.368	-.009	.237	.178	.420	.316	.357	.365	1.000	.275	.095
Soal_14	.337	.057	.209	-.028	.275	.087	-.094	.002	.139	-.111	.141	.055	.275	1.000	.554
Soal_15	.095	.096	.410	.368	.366	.148	-.298	-.051	.257	.136	.175	.329	.095	.554	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	Soal_01	Soal_02	Soal_03	Soal_04	Soal_05	Soal_06	Soal_07	Soal_08	Soal_09	Soal_10	Soal_11	Soal_12	Soal_13	Soal_14	Soal_15
Soal_01	1.803	.510	.397	.007	.441	-.024	.331	.424	.248	.334	.245	.307	.507	.648	.152
Soal_02	.510	1.775	1.184	.628	.476	.303	.745	.671	.237	.202	.297	.094	.651	.108	.152
Soal_03	.397	1.184	1.799	.552	.448	.603	.345	.580	.425	.236	.397	.213	.339	.402	.655
Soal_04	.007	.628	.552	2.372	.938	.697	-.090	.697	.683	.441	.221	.400	.372	-.062	.676
Soal_05	.441	.476	.448	.938	1.683	.097	.469	.924	.593	.628	.366	.669	.524	.510	.566
Soal_06	-.024	.303	.603	.697	.097	1.114	.090	.424	.352	-.114	.279	.134	-.010	.131	.186
Soal_07	.331	.745	.345	-.090	.469	.090	1.903	1.228	.393	.428	-.131	.097	.359	-.186	-.490
Soal_08	.424	.671	.580	.697	.924	.424	1.228	2.171	.340	.599	.486	.146	.289	.005	-.090
Soal_09	.248	.237	.425	.683	.593	.352	.393	.340	1.706	.189	-.090	.653	.602	.260	.400
Soal_10	.334	.202	.236	.441	.628	-.114	.428	.599	.189	1.413	.066	.394	.413	-.189	.193
Soal_11	.245	.297	.397	.221	.366	.279	-.131	.486	-.090	.066	.921	.148	.376	.193	.200
Soal_12	.307	.094	.213	.400	.669	.134	.097	.146	.653	.394	.148	.806	.360	.071	.352
Soal_13	.507	.651	.339	.372	.524	-.010	.359	.289	.602	.413	.376	.360	1.206	.432	.124
Soal_14	.648	.108	.402	-.062	.510	.131	-.186	.005	.260	-.189	.193	.071	.432	2.051	.945
Soal_15	.152	.152	.655	.676	.566	.186	-.490	-.090	.400	.193	.200	.352	.124	.945	1.421

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_01	47.0333	86.930	.362	.353	.800
Soal_02	47.8667	83.499	.514	.710	.788
Soal_03	47.9000	82.438	.556	.685	.785
Soal_04	47.9333	83.099	.439	.699	.795
Soal_05	47.5333	80.809	.656	.713	.778
Soal_06	48.0333	90.378	.314	.594	.803
Soal_07	47.3333	88.713	.276	.703	.807
Soal_08	47.3667	82.171	.503	.723	.789
Soal_09	47.2667	85.513	.438	.632	.794
Soal_10	46.7667	88.737	.341	.521	.801
Soal_11	46.8333	90.764	.334	.664	.801
Soal_12	47.3000	88.907	.477	.662	.794
Soal_13	46.7667	85.909	.524	.739	.789
Soal_14	47.2000	89.200	.242	.728	.810
Soal_15	47.1333	88.326	.359	.738	.800

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.7333	97.789	9.88881	15

**Reliability**

Scale: Kepercayaan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.2
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.814	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Soal_16	3.7333	1.01483	30
Soal_17	4.0333	.85029	30
Soal_18	3.9000	1.02889	30
Soal_19	4.2333	.89763	30
Soal_20	2.6000	1.00344	30
Soal_21	2.6000	1.45270	30
Soal_22	2.4333	.89763	30
Soal_23	2.5000	.86103	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Soal_16	Soal_17	Soal_18	Soal_19	Soal_20	Soal_21	Soal_22	Soal_23
Soal_16	1.000	.330	.634	.525	.501	.440	.396	.039
Soal_17	.330	1.000	.359	.396	.299	.318	.206	.353
Soal_18	.634	.359	1.000	.549	.528	.434	.273	.058
Soal_19	.525	.396	.549	1.000	.260	.338	.213	.245
Soal_20	.501	.299	.528	.260	1.000	.478	.276	.200
Soal_21	.440	.318	.434	.338	.478	1.000	.455	.414
Soal_22	.396	.206	.273	.213	.276	.455	1.000	.379
Soal_23	.039	.353	.058	.245	.200	.414	.379	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	Soal_16	Soal_17	Soal_18	Soal_19	Soal_20	Soal_21	Soal_22	Soal_23
Soal_16	1.030	.285	.662	.478	.510	.648	.361	.034
Soal_17	.285	.723	.314	.302	.255	.393	.157	.259
Soal_18	.662	.314	1.059	.507	.545	.648	.252	.052
Soal_19	.478	.302	.507	.806	.234	.441	.171	.190
Soal_20	.510	.255	.545	.234	1.007	.697	.248	.172
Soal_21	.648	.393	.648	.441	.697	2.110	.593	.517
Soal_22	.361	.157	.252	.171	.248	.593	.806	.293
Soal_23	.034	.259	.052	.190	.172	.517	.293	.741

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_16	22.3000	21.734	.630	.565	.777
Soal_17	22.0000	24.069	.471	.278	.800
Soal_18	22.1333	21.706	.622	.551	.778
Soal_19	21.8000	23.269	.537	.441	.792
Soal_20	23.4333	22.392	.561	.407	.788
Soal_21	23.4333	18.737	.626	.438	.782
Soal_22	23.6000	23.766	.474	.332	.800
Soal_23	23.5333	24.947	.353	.389	.814

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.0333	28.723	5.35938	8

**Reliability**

Scale: Kepuasan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.2
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.764	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Soal_24	3.7667	.89763	30
Soal_25	3.4667	1.13664	30
Soal_26	3.8333	.98553	30
Soal_27	3.8000	1.06350	30
Soal_28	3.1333	.86037	30
Soal_29	3.7000	1.08755	30
Soal_30	3.7333	.90719	30
Soal_31	3.7667	1.00630	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Soal_24	Soal_25	Soal_26	Soal_27	Soal_28	Soal_29	Soal_30	Soal_31
Soal_24	1.000	.347	.461	.202	.131	.350	.090	.205
Soal_25	.347	1.000	.503	.622	.146	.340	.158	.279
Soal_26	.461	.503	1.000	.461	.108	.434	.103	.238
Soal_27	.202	.622	.461	1.000	.332	.513	-.057	.213
Soal_28	.131	.146	.108	.332	1.000	.376	.047	.157
Soal_29	.350	.340	.434	.513	.376	1.000	.161	.343
Soal_30	.090	.158	.103	-.057	.047	.161	1.000	.798
Soal_31	.205	.279	.238	.213	.157	.343	.798	1.000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	Soal_24	Soal_25	Soal_26	Soal_27	Soal_28	Soal_29	Soal_30	Soal_31
Soal_24	.806	.354	.408	.193	.101	.341	.074	.185
Soal_25	.354	1.292	.563	.752	.143	.421	.163	.320
Soal_26	.408	.563	.971	.483	.092	.466	.092	.236
Soal_27	.193	.752	.483	1.131	.303	.593	-.055	.228
Soal_28	.101	.143	.092	.303	.740	.352	.037	.136
Soal_29	.341	.421	.466	.593	.352	1.183	.159	.376
Soal_30	.074	.163	.092	-.055	.037	.159	.823	.729
Soal_31	.185	.320	.236	.228	.136	.376	.729	1.013

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_24	25.4333	20.323	.409	.289	.756
Soal_25	25.7333	17.720	.567	.502	.728
Soal_26	25.3667	18.792	.548	.412	.733
Soal_27	25.4000	18.317	.548	.599	.732
Soal_28	26.0667	21.375	.292	.188	.773
Soal_29	25.5000	17.845	.589	.424	.724
Soal_30	25.4667	21.223	.287	.703	.774
Soal_31	25.4333	19.013	.503	.717	.740

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.2000	24.441	4.94382	8

**LAMPIRAN 3**  
**TABULASI DATA PENELITIAN**

## Tabulasi data penelitian

NO	Kode resp	KUALITAS PELAYANAN															% Skor
		Bukti fisik				Kehandalan			data tanggap		Jaminan				Empati		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	R - 1	2	5	5	5	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	48%
2	R - 2	3	4	2	5	2	3	4	5	4	3	2	3	1	3	1	60%
3	R - 3	5	1	5	4	4	4	5	4	1	1	2	2	1	2	1	56%
4	R - 4	4	4	5	4	3	4	4	5	1	1	2	1	2	5	5	67%
5	R - 5	5	4	2	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	5	60%
6	R - 6	4	5	4	5	4	4	4	2	2	1	2	3	2	1	1	59%
7	R - 7	5	4	4	5	5	3	5	3	1	2	2	2	1	1	2	60%
8	R - 8	4	3	4	4	5	4	1	4	3	1	3	3	1	3	5	64%
9	R - 9	5	4	5	5	5	3	4	4	2	1	1	3	2	2	1	63%
10	R - 10	2	3	3	2	4	3	5	5	3	1	4	3	3	5	5	68%
11	R - 11	4	4	5	5	3	3	3	4	1	2	2	1	1	1	2	55%
12	R - 12	4	4	5	5	2	3	1	4	2	2	2	2	2	5	4	63%
13	R - 13	5	3	3	1	4	1	1	2	5	4	2	3	1	4	2	55%

14	R - 14	3	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	4	5	3	63%
15	R - 15	2	1	2	4	5	4	1	1	5	5	1	3	2	3	3	56%
16	R - 16	4	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	3	1	1	2	67%
17	R - 17	3	3	2	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	2	76%
18	R - 18	2	3	4	4	4	5	4	2	3	4	1	4	5	4	4	71%
19	R - 19	4	4	3	3	3	4	5	5	4	1	2	3	1	5	4	68%
20	R - 20	2	2	3	1	2	4	2	1	1	1	3	3	5	4	4	51%
21	R - 21	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	68%
22	R - 22	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	2	4	3	71%
23	R - 23	3	3	2	3	2	4	2	5	5	4	4	5	1	4	3	67%
24	R - 24	5	3	3	4	5	4	2	4	1	3	2	1	2	2	1	56%
25	R - 25	1	5	5	1	3	3	4	5	4	2	2	2	2	3	2	59%
26	R - 26	1	3	5	4	4	4	2	5	2	1	2	3	2	1	1	53%
27	R - 27	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	3	2	1	1	2	65%
28	R - 28	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	2	3	4	3	75%
29	R - 29	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	1	3	4	4	4	73%
30	R - 30	4	4	1	3	4	1	4	4	4	2	1	3	4	3	1	57%
31	R - 31	1	1	1	3	1	1	4	5	4	4	5	3	3	3	3	56%
32	R - 32	1	1	1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	53%
33	R - 33	1	2	4	1	4	3	5	4	5	5	2	4	4	3	1	64%
34	R - 34	3	3	3	3	1	2	2	1	4	4	5	1	5	2	1	53%
35	R - 35	4	5	4	5	5	4	2	1	3	1	4	3	2	1	2	61%
36	R - 36	1	1	1	1	1	2	5	5	4	3	5	4	3	5	4	60%
37	R - 37	5	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	4	53%

38	R - 38	2	2	2	1	2	2	4	5	4	1	2	1	4	3	4	52%
39	R - 39	5	2	4	2	2	4	4	4	5	2	4	5	1	3	3	67%
40	R - 40	2	4	1	1	3	4	1	4	5	2	3	4	5	2	1	56%
41	R - 41	5	1	3	4	1	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	69%
42	R - 42	5	4	5	1	3	2	1	4	1	3	5	1	4	3	2	59%
43	R - 43	1	1	4	4	2	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	73%
44	R - 44	5	4	5	3	4	2	1	2	4	4	4	3	3	4	4	69%
45	R - 45	5	5	1	3	4	2	1	5	2	3	1	2	4	3	5	61%
46	R - 46	1	2	2	4	2	3	1	4	1	3	1	4	3	1	4	48%
47	R - 47	1	3	2	1	2	3	3	2	5	4	4	3	3	2	5	57%
48	R - 48	2	5	1	5	2	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	60%
49	R - 49	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	1	3	4	5	81%
50	R - 50	1	5	4	4	3	4	4	5	5	1	1	1	4	5	4	68%
51	R - 51	5	5	2	1	4	1	4	2	3	3	2	3	3	5	5	64%
52	R - 52	3	2	3	2	2	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	72%
53	R - 53	5	5	4	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	4	3	59%
54	R - 54	2	4	2	5	2	5	5	4	5	5	2	3	3	2	4	71%
55	R - 55	5	3	1	3	2	5	4	2	1	3	1	1	4	1	5	55%
56	R - 56	2	4	1	5	4	2	5	2	4	3	2	1	3	5	3	61%
57	R - 57	3	1	5	4	5	4	2	2	4	3	1	4	4	1	3	61%
58	R - 58	5	2	4	4	2	4	3	5	3	5	3	3	3	2	2	67%
59	R - 59	3	1	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	4	2	3	69%
60	R - 60	2	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	1	3	3	71%
61	R - 61	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	5	71%

62	R - 62	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	1	2	4	2	1	71%
63	R - 63	4	4	3	3	5	5	4	2	4	3	1	4	3	2	2	65%
64	R - 64	4	2	2	5	3	5	4	2	5	2	5	3	4	3	4	71%
65	R - 65	4	5	4	5	4	4	1	5	4	1	1	2	1	5	2	64%
66	R - 66	2	2	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	59%
67	R - 67	3	2	5	1	2	1	5	4	3	4	5	5	4	5	5	72%
68	R - 68	5	2	3	5	2	5	5	3	3	1	3	4	3	1	1	61%
69	R - 69	1	5	5	5	4	5	5	1	4	5	2	1	2	2	4	68%
70	R - 70	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	72%
71	R - 71	2	2	1	4	4	4	3	2	1	1	2	2	5	4	3	53%
72	R - 72	5	5	2	5	2	1	5	2	3	3	3	3	4	2	2	63%
73	R - 73	4	5	3	3	4	1	4	4	1	4	3	1	1	4	1	57%
74	R - 74	3	1	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	5	65%
75	R - 75	3	4	4	3	4	4	5	2	3	1	4	3	1	4	4	65%
76	R - 76	1	4	4	4	5	3	3	5	2	4	5	4	5	2	5	75%
77	R - 77	5	5	1	1	5	4	2	5	2	5	1	4	4	3	4	68%
78	R - 78	4	2	4	1	4	1	4	4	1	1	4	1	4	5	5	60%
79	R - 79	5	5	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	5	5	4	72%
80	R - 80	3	5	5	3	3	4	3	3	3	1	3	1	4	1	5	63%
81	R - 81	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	69%
82	R - 82	2	1	2	3	2	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	61%
83	R - 83	3	3	3	3	3	4	4	2	1	1	4	3	4	5	5	64%
84	R - 84	5	1	2	1	1	1	5	4	1	4	2	4	3	5	5	59%
85	R - 85	2	3	2	1	1	2	4	5	4	4	4	3	3	2	4	59%

86	R - 86	1	5	4	5	1	1	5	1	2	1	3	4	1	3	5	56%
87	R - 87	4	4	2	4	4	4	5	2	1	1	4	4	1	5	4	65%
88	R - 88	4	4	3	5	2	3	4	5	1	1	3	4	3	5	4	68%
89	R - 89	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	1	5	64%
90	R - 90	2	2	5	2	3	1	4	5	1	4	4	2	4	2	4	60%
91	R - 91	3	3	3	4	2	1	5	2	1	4	3	3	4	1	5	59%
92	R - 92	5	5	5	1	3	3	4	1	5	3	3	3	4	2	4	68%
93	R - 93	4	4	5	4	5	4	5	1	3	1	4	1	1	2	1	60%
94	R - 94	4	5	1	2	4	5	1	3	3	3	3	5	4	4	2	65%
95	R - 95	5	2	5	4	1	4	2	2	3	3	3	4	5	4	5	69%
96	R - 96	2	5	5	1	2	4	4	2	2	1	2	2	2	1	5	53%
97	R - 97	4	3	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	65%
98	R - 98	1	3	4	5	5	4	3	5	3	5	4	2	2	3	4	71%
99	R - 99	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	2	4	4	3	2	53%
100	R - 100	5	4	3	5	4	2	1	3	1	2	1	1	3	3	2	53%
101	R - 101	1	5	4	3	5	4	1	4	2	3	2	4	5	1	4	64%
102	R - 102	5	2	4	3	2	5	1	5	3	4	5	5	5	2	2	71%
103	R - 103	3	1	3	2	3	2	3	4	5	3	5	3	4	3	4	64%
104	R - 104	2	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	5	4	1	3	63%
105	R - 105	5	4	4	4	3	3	1	2	4	5	5	4	5	1	3	71%
106	R - 106	3	3	3	3	5	4	4	5	5	1	4	3	4	1	3	68%
107	R - 107	4	3	2	2	5	5	1	1	4	5	5	2	5	1	2	63%
108	R - 108	4	3	3	2	5	4	4	5	3	4	4	2	3	1	1	64%
109	R - 109	1	2	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	1	69%

110	R - 110	5	4	3	1	2	5	5	4	3	4	3	5	2	3	3	69%	
111	R - 111	2	5	2	5	2	5	3	2	3	1	2	2	2	2	2	53%	
112	R - 112	4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	5	2	1	2	2	57%	
113	R - 113	4	4	2	2	4	3	4	5	4	2	5	2	1	2	4	64%	
114	R - 114	4	3	2	2	3	2	3	4	5	3	4	4	2	1	2	59%	
115	R - 115	3	4	2	1	2	5	2	3	3	4	5	2	2	2	3	57%	
116	R - 116	5	5	2	1	2	4	5	2	4	5	2	1	1	2	1	56%	
117	R - 117	3	3	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	3	73%	
118	R - 118	3	2	3	4	5	3	4	3	5	4	3	1	3	3	3	65%	
119	R - 119	2	3	1	4	5	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	45%	
120	R - 120	4	5	1	5	1	1	5	3	1	5	5	4	5	1	1	63%	
121	R - 121	2	2	2	2	2	1	4	1	2	4	4	5	3	5	2	55%	
122	R - 122	3	5	1	2	3	1	5	2	2	1	2	1	1	5	1	47%	
123	R - 123	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	3	2	2	1	1	55%	
124	R - 124	5	4	5	3	3	2	5	3	3	3	2	2	1	1	1	57%	
125	R - 125	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	1	2	1	1	3	53%	
126	R - 126	2	4	2	4	5	1	2	2	4	5	1	1	1	2	3	52%	
127	R - 127	5	5	4	3	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	61%	
128	R - 128	2	4	5	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	51%	
129	R - 129	5	4	2	3	3	5	4	3	2	2	1	2	2	2	4	59%	
130	R - 130	2	3	5	4	5	2	5	4	5	2	1	1	1	2	1	57%	
Jumlah		1.699				1.292				837			1.486			765		62%
Nilai maksimal		2600				1950				1300			2600			1300		
Persentase skor		65,35%				66,26%				64,38%			57,15%			58,85%		

KEPERCAYAAN								% Skor	KEPUASAN							% Skor	
Kemampuan			Kebaikan hati		Integritas				Kesesuaian harapan			Kemudahan dalam memperoleh		Kesediaan untuk merekomendasi			
16	17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30		31
3	2	2	2	3	3	3	3	42%	4	3	2	2	3	3	2	2	50%
3	3	3	1	3	3	4	3	54%	2	4	1	5	5	2	3	1	55%
2	1	3	3	4	3	4	4	45%	1	2	4	2	3	3	3	3	53%
3	4	4	5	5	3	4	4	64%	4	3	3	3	5	4	3	4	73%
2	1	4	1	4	1	2	2	43%	2	3	5	2	3	3	2	1	45%
1	5	5	5	5	3	4	4	55%	5	5	4	3	4	1	2	2	69%
3	2	3	5	4	1	4	1	44%	2	3	3	3	4	2	2	1	51%
1	3	5	5	4	3	4	4	62%	5	3	2	5	2	1	2	1	60%
2	1	4	5	4	5	4	4	54%	4	4	2	3	3	4	3	3	65%
2	2	3	4	3	5	4	2	64%	5	4	2	4	4	1	2	2	58%
3	2	4	3	5	4	4	3	50%	5	3	2	3	2	3	2	2	59%
3	2	4	3	3	3	4	3	57%	2	5	2	1	5	3	2	2	56%
3	3	4	4	5	3	1	2	57%	5	4	3	1	4	1	3	3	58%
1	1	4	5	3	1	2	2	56%	3	2	2	2	4	2	2	1	44%
2	3	2	3	3	2	3	4	54%	1	1	2	2	3	4	4	3	50%
3	3	2	1	5	4	4	4	61%	2	3	2	3	5	3	2	2	57%
2	2	3	3	3	3	4	4	70%	3	3	2	2	3	3	2	2	53%
2	1	5	3	3	2	5	4	62%	2	3	3	3	4	3	2	1	55%

1	2	3	2	2	2	3	4	53%	1	1	1	2	3	5	2	2	43%
2	3	3	2	4	3	4	4	56%	2	1	1	2	3	5	3	3	54%
2	2	1	5	4	5	5	4	68%	2	4	2	1	1	2	5	3	57%
3	3	3	3	4	5	4	5	68%	3	2	2	3	4	2	4	2	62%
3	2	5	4	4	5	4	4	74%	5	1	3	3	5	2	4	1	66%
1	1	2	5	4	1	4	5	47%	5	1	2	1	4	5	2	2	53%
3	3	2	3	3	3	4	3	55%	3	1	1	2	5	4	2	2	52%
3	3	2	3	5	1	4	4	50%	1	1	4	1	4	2	4	4	55%
3	4	3	3	4	5	4	5	58%	4	4	5	3	3	2	2	4	69%
3	5	4	1	4	5	4	4	69%	3	5	5	3	3	2	3	4	69%
3	2	5	4	4	2	1	4	64%	4	3	2	2	2	4	3	3	57%
2	3	1	5	4	3	4	5	58%	3	2	4	1	4	3	3	2	58%
1	1	2	2	5	5	1	1	57%	2	1	3	4	3	3	1	1	43%
1	2	2	3	2	5	4	2	54%	1	1	1	3	3	2	2	2	43%
1	2	2	3	3	2	5	4	60%	1	1	3	5	3	2	1	2	48%
1	2	1	2	3	2	3	5	50%	1	1	1	3	3	2	2	1	39%
1	2	2	5	5	4	2	1	47%	1	1	3	4	4	3	3	2	51%
1	2	3	5	5	3	3	2	68%	1	1	1	3	5	4	3	3	54%
1	5	2	5	3	2	2	1	50%	1	1	1	3	3	3	2	1	43%
1	2	2	3	5	3	3	2	54%	1	1	1	3	3	3	2	3	45%
3	5	3	3	5	3	3	2	64%	3	3	3	3	3	3	3	3	61%
2	2	3	4	3	3	2	2	56%	1	3	2	2	5	2	2	2	48%
3	3	4	4	3	4	4	2	68%	4	5	5	1	2	2	3	3	62%
2	5	3	4	3	3	1	3	56%	3	2	4	1	3	4	2	3	55%

5	5	5	3	3	2	2	2	74%	1	2	5	4	3	4	3	2	61%
5	3	2	5	3	3	4	3	67%	4	4	3	2	2	2	3	3	61%
3	3	4	2	2	1	3	1	52%	1	4	3	3	4	2	1	2	46%
1	3	2	2	2	2	3	5	49%	2	2	1	2	5	2	2	3	46%
3	4	5	4	2	2	2	3	63%	3	3	4	5	3	1	1	2	56%
4	5	2	5	2	3	2	2	58%	3	4	3	3	4	3	2	2	58%
5	5	5	4	3	3	3	1	70%	5	4	5	3	2	2	3	3	67%
3	3	4	5	2	3	1	1	57%	4	1	4	3	3	3	4	3	56%
2	2	5	4	2	2	3	1	56%	3	3	5	2	4	1	2	1	50%
3	2	3	5	2	2	2	5	70%	2	2	3	5	3	3	3	4	58%
1	3	3	4	1	3	3	1	45%	1	1	1	4	2	3	3	1	42%
5	4	4	5	2	1	3	1	63%	5	4	5	2	2	3	3	3	62%
1	4	4	5	4	4	3	1	52%	5	3	5	2	1	2	2	1	56%
3	3	5	1	1	5	2	1	52%	5	5	2	4	1	2	1	2	51%
1	2	4	5	4	4	4	4	60%	5	5	1	2	3	3	2	2	61%
2	1	3	3	5	5	4	5	64%	5	5	2	2	3	3	2	3	63%
3	3	4	5	1	2	4	5	62%	4	4	4	4	3	3	4	1	64%
4	4	4	5	2	4	3	2	61%	5	3	3	4	3	4	3	2	65%
4	4	3	4	3	3	3	3	63%	1	4	4	3	3	3	3	4	62%
3	3	5	5	4	1	3	1	55%	5	5	3	3	4	1	2	2	59%
2	2	4	4	5	3	4	1	55%	4	5	1	4	5	2	2	1	58%
3	2	4	3	5	3	1	2	61%	5	4	3	3	4	3	4	1	60%
1	1	2	1	5	1	2	2	43%	4	1	1	4	5	4	1	1	43%
2	2	2	5	5	4	2	2	51%	2	4	1	3	4	2	2	3	54%

3	5	2	5	3	3	1	2	70%	5	3	3	3	3	4	3	3	61%
1	2	1	5	2	3	1	2	43%	4	4	2	1	5	2	1	2	45%
5	5	3	3	2	5	1	1	55%	3	4	3	3	2	4	4	4	62%
1	1	5	4	1	4	2	4	60%	2	3	3	2	2	4	4	4	55%
1	1	4	1	1	2	3	3	43%	1	1	2	5	3	3	1	4	43%
2	2	5	3	1	2	2	2	49%	1	1	3	4	3	2	2	3	45%
2	1	4	1	2	3	4	4	48%	5	1	2	3	3	2	1	3	49%
3	3	5	1	1	1	3	2	55%	4	2	2	4	3	1	1	3	47%
1	2	3	4	4	3	4	4	56%	2	1	5	4	3	2	2	4	57%
3	3	3	3	5	5	4	3	73%	4	1	4	4	5	3	2	2	64%
3	3	5	4	4	4	4	4	70%	4	2	3	2	3	4	4	4	68%
3	5	4	2	1	2	3	1	55%	3	3	1	2	4	2	2	4	50%
4	3	4	5	2	3	1	1	63%	2	3	1	5	1	1	3	5	53%
1	2	3	5	2	1	1	2	45%	1	2	1	4	3	3	1	2	41%
5	3	4	4	5	1	1	1	67%	1	3	4	5	2	3	2	3	56%
4	2	5	2	1	1	1	2	54%	3	3	1	3	3	5	2	4	50%
3	2	3	2	1	1	1	1	47%	1	1	2	2	2	4	3	3	38%
5	4	4	2	2	2	1	1	58%	2	3	5	2	3	3	3	3	54%
2	3	2	3	5	3	4	1	62%	2	3	2	5	2	1	3	2	51%
1	3	4	3	1	3	5	2	50%	2	2	1	4	4	2	4	2	51%
3	5	5	4	3	1	3	1	56%	1	2	2	5	4	3	4	3	58%
3	4	3	3	5	4	1	1	60%	2	3	3	3	3	3	3	4	57%
2	2	1	5	5	5	4	1	60%	1	2	3	3	3	2	5	3	56%
2	3	3	1	5	5	5	1	61%	1	2	4	4	4	3	4	1	57%

1	2	2	5	4	2	3	1	51%	2	1	1	4	4	2	5	2	49%
3	3	2	4	5	2	1	2	56%	1	1	2	2	5	1	4	5	51%
1	1	2	1	5	3	2	5	41%	1	3	5	1	4	2	2	1	46%
1	2	1	5	5	4	1	3	58%	1	3	4	3	3	3	4	1	52%
4	3	3	5	2	3	5	3	68%	2	3	5	3	2	3	3	3	62%
2	3	2	4	5	3	3	3	50%	2	5	4	2	1	2	2	4	56%
5	3	3	4	4	1	1	1	58%	2	4	2	2	4	2	2	4	52%
4	4	3	3	1	1	3	3	60%	4	5	4	1	3	4	2	4	58%
1	3	3	5	4	2	3	1	55%	2	1	2	2	4	4	2	4	51%
1	2	2	2	4	5	4	3	47%	1	1	1	1	2	3	3	2	44%
1	1	1	2	5	2	3	2	50%	2	1	1	2	3	2	2	5	42%
3	2	3	5	4	5	3	2	69%	5	2	2	2	4	2	2	2	57%
5	3	4	2	1	1	3	1	61%	3	3	1	2	2	2	3	2	45%
5	3	3	3	5	1	1	1	57%	5	2	1	4	5	2	1	4	55%
5	5	3	4	5	3	3	2	70%	4	5	3	2	2	3	3	3	66%
3	3	3	3	4	4	5	1	62%	3	4	1	1	3	4	4	4	60%
2	2	2	2	5	4	1	3	55%	1	5	1	2	3	2	3	2	48%
2	3	3	1	4	3	1	1	49%	1	4	2	3	4	3	2	3	48%
3	2	5	1	5	1	2	1	60%	1	5	3	4	3	3	3	2	52%
1	2	1	2	4	1	3	2	51%	1	1	4	5	2	4	3	1	44%
2	3	4	2	5	2	4	2	48%	1	1	2	4	3	3	3	2	51%
3	2	2	2	5	2	2	1	47%	1	1	2	5	3	3	3	2	46%
3	3	1	1	4	1	3	2	51%	1	3	1	2	3	3	4	3	45%
2	3	1	2	5	4	1	1	52%	1	2	2	2	4	3	3	3	46%

2	2	1	5	4	5	3	1	56%	1	2	4	5	2	2	3	2	52%
3	2	3	5	1	1	1	1	42%	1	2	5	1	2	2	4	2	43%
3	3	5	5	4	1	3	1	64%	2	3	4	5	4	3	2	2	60%
2	3	3	5	5	4	1	3	61%	2	3	1	2	2	4	4	5	58%
3	2	2	5	4	5	1	1	42%	2	2	4	1	2	2	2	5	51%
1	3	3	2	4	4	1	1	53%	2	3	1	1	2	3	5	5	49%
3	3	3	2	3	5	4	3	62%	2	3	3	1	1	2	5	5	57%
2	2	5	3	3	4	3	2	46%	1	1	1	1	1	5	3	3	48%
3	4	4	2	4	5	5	1	56%	1	2	2	3	2	4	1	5	57%
3	3	5	4	5	4	4	1	54%	3	4	2	1	1	5	5	1	61%
3	2	3	3	3	2	3	3	48%	3	4	1	1	1	3	3	1	46%
3	2	3	3	4	4	3	2	51%	2	3	2	1	3	2	4	3	52%
3	2	4	4	3	5	4	4	57%	4	3	1	4	2	4	2	2	61%
2	3	3	4	3	4	2	1	44%	1	1	2	3	2	4	2	2	46%
2	1	3	3	4	4	5	3	51%	3	3	3	1	2	5	2	2	55%
2	4	3	1	5	4	5	1	50%	1	3	3	2	2	4	2	2	52%
1.088			892		1.075			56%	1.018			763		1.044			54%
1950			1300		1950				1950			1300		1950			
55,79%			68,62%		55,13%				52,21%			58,69%		53,54%			

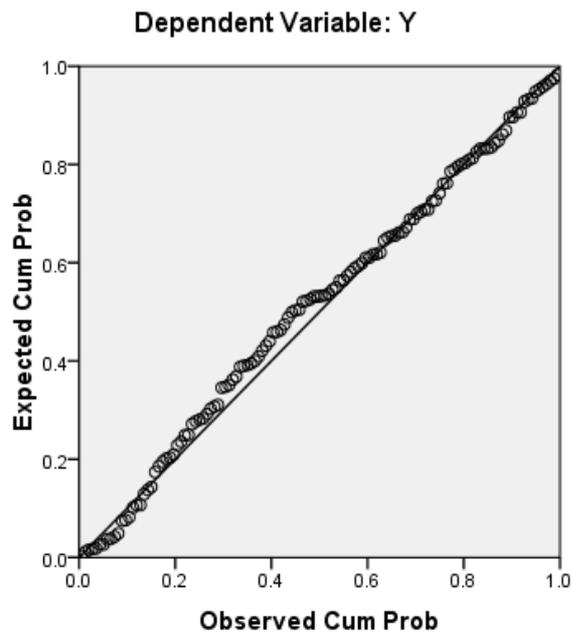
**LAMPIRAN 4**  
**HASIL OUTPUT PENELITIAN**  
**PROGRAM SPSS 16**

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04997563
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.037
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.691
Asymp. Sig. (2-tailed)		.727
a. Test distribution is Normal.		

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Uji Multikolenieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.670	1.767		.379	.705		
X1	.278	.036	.481	7.673	.000	.919	1.089
X2	.343	.049	.437	6.973	.000	.919	1.089

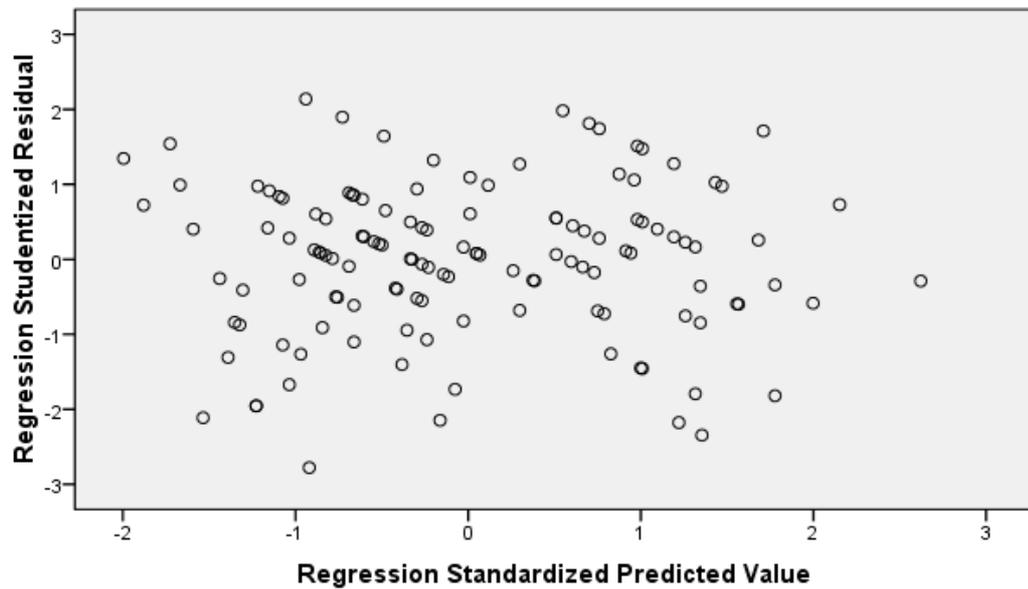
a. Dependent Variable:

Y

## Uji Heterokedasitas

### Scatterplot

Dependent Variable: Y



## Regresi Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000

a. Dependent Variable: Y

## Uji t (Uji Parsial)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000

a. Dependent Variable: Y

## Uji F (Uji Simultan)

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	641.467	2	320.734	75.138	.000 <sup>a</sup>
	Residual	542.110	127	4.269		
	Total	1183.577	129			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Uji R (Uji Determinasi Berganda) ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.535	2.06605

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## Uji r (Uji Determinasi Parsial) ( $r^2$ )

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.670	1.767		.379	.705			
	X1	.278	.036	.481	7.673	.000	.606	.563	.461
	X2	.343	.049	.437	6.973	.000	.574	.526	.419

a. Dependent Variable: Y