

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr
RASIDIN PADANG**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



Oleh:

Muhammad Hatta Sasli

02503/2008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2012

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr RASIDIN PADANG

Nama : Muhammad Hatta Sasli
TM/NIM : 2008/02503
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2012

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Abror, S.E, M.E

NIP 19751018 199903 1 001

Pembimbing 2



Whyosi Septrizola, S.E

NIP. 19790905 200312 2 001

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen



Erni Mastupi, Ph.D

NIP 19740424199802 2 001

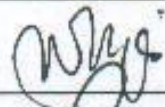
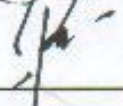
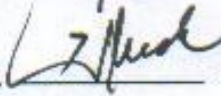
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Keahlian Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr
Rasidin Padang
Nama : Muhammad Hatta Sasli
Bp/NIM : 2008/02503
Keahlian : Pemasaran
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2012

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Abror S.E, M.E	1. 
2.	Sekretaris	: Whyosi Septrizola S.E	2. 
3.	Anggota	: Perengki Susanto S.E, MSc	3. 
4.	Anggota	: Prof. Dr. Yasri M.S	4. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Hatta Sasli**
NIM/Th.Masuk : 02557/2008
Tempat/Tgl.Lahir : Padang/ 17 Desember 1990
Program studi : Manajemen
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jln. Wisma ibunda no 4
No. Hp/Telp. : 085766004118
Judul Skripsi : Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Juli 2012

Yang menyatakan,



Muhammad Hatta Sasli
NIM. 02505/2008

Abstrak

Muhammad Hatta Sasli (02503/2008) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Dr Rasidin Padang. Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang,

Pembimbing

1. Abror S.E, M.E,
2. Whyosi Septrizola S.E,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (2) pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum daerah dr Rasidin Padang, (3) pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (4) pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. (5) pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin padang, dan (6) pengaruh secara bersama-sama keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum daerah dr Rasidin Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Jumlah populasinya sebanyak 2.693 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yang merupakan metode sample non probabilitas. Peneliti mengambil sampel sebanyak 70 orang. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t (t-tes).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang dengan, (2) daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (3) jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr Rasidin Padang."** Maksud dari penyusunan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Abror S.E, M.E selaku pembimbing I dan Ibu Whyosi Septrizola, S.E selaku pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Perengki Susanto S.E, M.Sc dan Bapak Prof. Dr. H. Yasri, M.S, selaku penguji, terima kasih atas kritik dan saran yang telah Bapak berikan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Erni Masdupi, Ph. D selaku Ketua program studi Manajemen dan Ibu Rahmiati, S.E, M.Sc selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rosyeni Rasyid, S.E, M.E. selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak Hendra Mianto, Amd selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
9. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda Saukani,S.E, dan Ibunda Dra Asnawati yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan baik materil maupun moril kepada Penulis demi penyelesaian Strata Satu (S1).
10. Bapak Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa program studi Manajemen BP 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan kepada semua pihak serta yang telah ikut memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Rekan-rekan Save Street Child Padang yang telah memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak / ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori	
1. Konsep Kepuasan	
Pelanggan.....	12
a. Pengertian Kepuasan	
Pelanggan.....	12
b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan	
pelanggan.....	13
c. Strategi Meningkatkan Kepuasan	
Pelanggan.....	14
d. Cara Mengukur Kepuasan	
Pelanggan.....	16
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17

a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Kesenjangan kualitas jasa.....	18
c. Dimensi kualitas pelayanan.....	19
d. Strategi Penyempurnaan Kualitas Pelayanan.....	22
3. Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap	
kepuasan.....	24
4. Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap	
Kepuasan.....	25
5. Hubungan Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap	
Kepuasan.....	26
6. Hubungan Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap	
Kepuasan.....	27
7. Hubungan bukti fisik (<i>Tangibel</i>) terhadap	
kepuasan.....	28
B. Penelitian Terdah	29
C. Kerangka Konsep	30
D. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
D. Jenis Dan Sumber	
Data.....	35
1. Data Primer.....	35
2. Data Sekunder.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Kuesioner.....	36
2. Dokumentasi.....	36

F. Definisi Operatioanal.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	40
H. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
I. Hasil Uji Validitas dan Reliab.....	44
J. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Analisis Induktif.....	47
a. Uji Asumsi Klasik.....	47
b. Regresi Berganda.....	49
c. Uji Hipotesis.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Profil Rumah Sakit Umum daerah dr Rasidin Padang....	52
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang.....	54
3. Jenis Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr Rasidin Padang.....	55
4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr Rasidin Padan.....	56
B. Analisis Deskripsi.....	57
1. Deskripsi karakteristik responden.....	57
C. Deskripsi variabel penelitian.....	60
1. Variabel kualitas pelayanan.....	61
2. Variabel kepuasan pasien.....	63
D. Analisis data.....	68
1. Hasil Analisis a. Uji Asumsi Klasik.....	69

b. Regresi berganda.....	75
c. Pengujian hipotesis.....	79
E. Pembahasan.....	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTAR

KEPUSTAKAAN.....	91
-------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Jenis pelayanan dan fasilitas RSUD dr Rasidin Padang.....	4
Tabel 2	Perkembangan jumlah pasien RSUD dr Rasidin Padang tahun 2007-2011.....	6
Tabel 3	Survey awal RSUD dr Rasidin Padang.....	7
Tabel 3.1	Jumlahpasien RSUD dr rasidin tahun 2011.....	30
Tabel 3.2	Definisi Operational.....	34
Tabel 3.2	Daftar skala jawaban berdasarkan variabel kualitas pelayanan.....	36
Tabel 3.3	Daftar skala jawaban berdasarkan variabel kepuasan.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan umur.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	52
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	53
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	53
Tabel 4.6	Karakteristik responden berdasarkan kelas tempat tidur.....	54
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi variabel X_1	55
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi variabel X_2	56
Tabel 4.9	Distribusi frekuensi variabel X_3	58
Tabel 4.10	Distribusi frekuensi variabel X_4	60
Tabel 4.11	Distribusi frekuensi variabel X_5	62
Tabel 4.12	Ditribusi frekuensi variabel Y	63

Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.14 Uji Linearitas variabel X_1	68
Tabel 4.15 Uji Linearita variabel X_2	69
Tabel 4.16 Uji Linearitas variabel X_3	69
Tabel 4.17 Uji Linearitas variabel X_4	70
Tabel 4.18 Uji Linearitas variabel X_5	70
Tabel 4.19 Hasil uji analisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.....	71
Tabel 4.20 Regresi berganda.....	72
Tabel 4.21 Uji F.....	74
Tabel 4.22 Uji t.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model kualitas jasa.....	38
Gambar 2.2 kerangka konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur organisasi RSUD dr Rasidin.....	50
Gambar 4.2 P-P Plot.....	65
Gambar 4.3 Scatterplot.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global, mendorong rumah sakit untuk melaksanakan berbagai perubahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing, dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penetapan strategi menuntut proses yang sistematis atau terstruktur dan komprehensif, yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor-faktor internal, eksternal dan konsumen rumah sakit, sehingga strategi ini perlu dikembangkan. Dalam hal ini diperlukan sebuah strategi yang terus menerus dan berkisenambungan untuk menggali kebutuhan dan harapan pasien.

Melihat perkembangannya pada akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana dan prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Berdasarkan perkembangan rumah sakit di kota padang menunjukkan bahwa rumah sakit pemerintah sebanyak 2 unit, rumah sakit BUMN sebanyak 1 unit, rumah sakit TNI/POLRI sebanyak 2 unit, dan rumah sakit swasta sebanyak 21 unit (id.wikipedia.org, 2012).

Dengan banyaknya jumlah rumah sakit swasta, timbul persaingan yang ketat, sehingga rumah sakit pemerintah harus dapat memperhatikan kualitasnya agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Fungsi dasar rumah sakit adalah pemulihan kesehatan bagi anggota masyarakat baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit dapat dikategorikan sebagai salah satu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan pendidikan serta dan penelitian, serta mencakup berbagai tindakan maupun disiplin. Agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang demikian kompleks seperti pembinaan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan (Nurbaiti, 2009:356).

Meskipun demikian, untuk kategori-kategori yang menunjukkan tingkat pemanfaatan fasilitas keseluruhan rumah sakit hingga sekarang nampaknya masih belum optimal. kategori seperti BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau persentasi yang menunjukkan rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya) yang ada selama ini masih berada di bawah standar yang seharusnya dicapai. Padahal standar nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai dengan mengacu pada standar Depkes RI, yaitu 60-85%.

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan dan keberhasilan

proses operasi ini ditentukan oleh beberapa faktor antara lain: faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang tercipta (Tjiptono, 2005:119).

Kualitas jasa yang merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan sangat ditentukan oleh dimensi SERVQUAL (Lupiyoadi, 2001:147).

Dimensi Kualitas pelayanan dapat dilihat dari *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangible* (tampilan fisik layanan) (Kotler, 2009:52).

Tak terkecuali Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Rasidin yang merupakan rumah sakit umum daerah tipe c yang bertempat di Jl Air Paku Sei. Sapih Padang. RSUD dr Rasidin Padang berada pada daerah aman bencana yang terletak ± 6 Km dari garis lurus pantai dan pada ketinggian ± 20 m dari permukaan laut. Selain itu, lokasi yang berbatasan langsung dengan beberapa kecamatan di Kota Padang.

Tabel 1 Jenis Fasilitas RSUD Dr Rasidin		
No	Fasilitas	Keterangan
1	Bangunan	• Gedung instalasi gawat darurat. • Instalasi rawat inap. • Gedung OK. • Gedung poli spesialis. • Gedung poli umum.
2	Tempat tidur	• VIP (1) • Kelas 1 (12) • Kelas II (28) • Kelas III (95)
3	Peralatan	• Medis • Non Medis
4	Tenaga medis	• Dokter Spesialis (11 orang) • Dokter umum (21 orang)
5	Pelayanan	• Pelayanan rawat jalan • Pelayanan IGD • Pelayanan penunjang medik • Pelayanan rawat inap

Sumber: RSUD dr Rasidin Padang, 2012

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa bukti fisik (*tangible*) rumah sakit yaitu fasilitas dan sarana yang ada seperti ketersediaan tempat tidur bagi pasien rawat inap dan peralatan medis yang diberikan sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit namun karena belum selesainya beberapa infrastruktur rumah sakit umum daerah tersebut maka pelayanan kesehatan yang diberikan belum efektif.

Di lain pihak beberapa pasien mengeluhkan kurangnya daya tanggap (*responsiveness*) dari dokter di RSUD dr Rasidin, sehingga pasien dituntut mengorbankan waktunya hanya untuk menunggu dokter untuk pengobatan. Ini disebabkan karena dokter yang dibutuhkan tidak ada ditempat dan beberapa dokter yang bekerja di rumah sakit tersebut juga bekerja di rumah sakit lainnya (Padang Ekspres, Maret 2011).

Dengan segala keterbatasan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit ditambah dengan kekewaaan yang muncul dari pihak pasien rumah sakit. Ini disebabkan pelayanan yang kurang prima seperti tidak padunya antara kerja cepat dan efisien pada pekerja rumah sakit dalam rangka pemberian layanan terhadap pasien.

Untuk mencapai tingkat kunjungan pasien yang diinginkan, pihak RSUD Dr Rasidin seharusnya meningkatkan pelayanannya. Salah satu upaya peningkatan pelayanan dan profesionalisme adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menambah peralatan medis yang dibutuhkan pasien, dan terus melakukan evaluasi terhadap jasa pelayanan yang diberikan serta membangun hubungan yang baik sehingga timbul kepuasan dari pasien.

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu ke konsumen sampai pada tingkat cukup. Tingkat kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi atau hasil produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. (Kotler, 2009:138-139).

Tabel 2
Pengembangan Jumlah Pasien RSUD dr Rasidin Padang Tahun 2007 s/d 2011

No	Uraian	Tahun				
		2007	2008	2009	2010	2011
1	BOR%	112	96.7	58.7	28,48	27.15
2	LOS	6	5	5	5	5
3	Rawat jalan per tahun	16.096	13.480	18.121	35.934	36.140
4	Rawat inap per tahun	19.266	11.818	2.381	2.776	2.693

Sumber : Rekam medis RSUD dr Rasidin padang, 2012

Keterangan:

BOR = Perbandingan jumlah tempat tidur dengan kunjungan (Bed Of Ratio)

LOS = Rata-rata lamanya waktu tinggal (*Leave Of Stay*)

Berdasarkan Tabel 3 tingkat BOR pada tahun 2007-2008 menunjukkan keadaan cukup menggembirakan. Bahkan tahun 2007 terdapat kelebihan pasien, sehingga BOR mencapai 112%. Ini disebabkan fasilitas yang minim sedangkan pasien yang berujung banyak. Namun, terjadinya penurunan kunjungan terutama dari tahun 2008 sampai tahun 2011 yang menurun drastis dari 58% pada tahun 2009 dan 27,15% pada tahun 2011. Hal ini perlu diwaspadai oleh pihak manajemen RSUD dr Rasidin Padang, ada kemungkinan bahwa hal tersebut dikarenakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap belum seperti yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan dan bisa jadi pasien tidak merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu penulis melakukan survey awal sebanyak 20 orang sebagai berikut:

Tabel 3
Survey Awal Rumah Sakit Umum Daerah Dr Rasidin Padang

No	Pernyataan	Puas	Tidak puas
1	Pelayanan administrasi	16	4
2	Pelayanan gawat darurat	18	2
3	Pelayanan yang diberikan oleh dokter	16	4
4	Pelayananan apotik yang diberikan	7	13
5	Ketersediaan obat untuk penunjang kesehatan	7	13
6	Kelengkapan fasilitas yang diterima	7	13
7	Peralatan yang dipakai ketika berobat	11	9
8	Kecukupan lahan untuk parkir rumah sakit	17	3
9	Kebersihan dari rumah sakit	5	15

Sumber: data primer (diolah), 2012

Berdasarkan tabel di atas, hasil survey awal masih sebagian orang puas dengan pelayanan yang diberikan seperti pelayanan gawat darurat, pasien yang puas sebanyak 18 orang dan diikuti dengan pelayanan administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh dokter, pasien yang puas sekitar 16 orang. Namun terlihat adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, terlihat pada indikator pelayanan apotik yang diberikan, ketersediaan obat untuk penunjang kesehatan dan kelengkapan fasilitas yang diterima pasien yang puas hanya 7 orang. Sedangkan pada kebersihan rumah sakit pasien yang puas hanya 5 orang. Peneliti menduga bahwa kualitas layanan merupakan hal yang paling diperhatikan pasien rumah sakit ini. Karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr rasidin akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin mengetahui kepuasan pasien

sehingga penulis mengambil judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang.”**

B. Identifikasi masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingkat persaingan yang tinggi di beberapa rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayanan.
2. Sarana dan prasarana RSUD dr Rasidin yang belum selesai sepenuhnya.
3. Menurunnya tingkat kunjungan pasien di RSUD dr Rasidin.
4. Rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr Rasidin

C. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
3. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
4. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
5. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

E. Tujuan penelitian

Dari latar belakang permasalahan dapat diformulasikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini nantinya akan bermanfaat:

1. Bagi penulis
 - a. Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
 - b. Untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

2. Bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran

Hasil penelitian dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi instansi Rumah Sakit

Sebagai alternatif untuk memahami karakteristik atau ciri-ciri pada perusahaan jasa, sehingga perusahaan dapat lebih mengerti bagaimana cara menetapkan kualitas layanan untuk menimbulkan kepuasan yang diberikan oleh RSUD dr Rasidin Padang.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian teori

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Tjiptono (2005:195) kepuasan pelanggan adalah *"The good feeling that you have when you achieved something or when something that you want to happen does happen."* Ini berarti kepuasan adalah perasaan yang dimiliki ketika mencapai sesuatu atau ketika yang diinginkan terjadi. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:138-139), "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan."

Berdasarkan definisi di atas, maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2001:158) lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, antara lain “Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.”

1) Kualitas produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

2) Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Pelanggan merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusianya. Menurut Fornell dalam Tjiptono (2005:215-242), ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari “*Strategi relationship marketing, Strategi superior customer service, Strategi Unconditional service guarantee, Strategi penanganan keluhan yang efisien, Strategi peningkatan kinerja perusahaan, dan Penerapan quality function deployment (QFD).*”

1) *Strategi relationship marketing*

Merupakan strategi dimana suatu transaksi penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus.

2) *Strategi superior customer service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik, meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, namun kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

3) *Strategi Unconditional service quarantine*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk untuk meringankan risiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang dibayar oleh pelanggan.

4) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkisinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan mengukur komunikasi, *salesmanship* dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugas.

6) Penerapan *quality fuction deplyment* (QFD)

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi, dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Menemukan pelanggan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga mencapai efektifitas maksimal. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

d. Cara mengukur kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009:72) beberapa metode yang digunakan oleh penyedia jasa untuk mengukur dan melacak seberapa besar kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Menggunakan media formulir atau kuesioner dalam penyampaian keluhan dan saran. Sistem ini juga memberikan gagasan baru untuk meningkatkan produk atau layanan.

2) Survey kepuasan pelanggan

Penyedia jasa dapat melakukan survey rutin untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Kelebihan dari metode ini perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap

produk yang ditawarkan secara berkala sehingga dapat menjadi konsistensi pelayanan. Kekurangan metode ini membutuhkan biaya yang sangat besar.

3) Belanja siluman atau pembeli misteri

Belanja siluman di sini menggunakan pihak lain yang dianggap independen untuk mengkosumsi produk dari pihak penyedia jasa dan melaporkan pengalaman mereka ketika mengkosumsi produk tersebut, cara ini sangat efektif untuk mengetahui kinerja staf dan karyawan.

4) Analisis pelanggan yang hilang.

Menghubungi pelanggan yang berhenti mengkosumsi produk penyedia jasa atau beralih ke produk penyedia jasa lainnya. Penyedia jasa bukan hanya melakukan wawancara dengan pelanggan yang beralih, tetapi juga harus memonitor tingkat kehilangan pelanggan. Tingkat kehilangan yang meningkat menunjukkan bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggan.

2. Konsep Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Pada dasarnya sulit mendefinisikan kualitas secara tepat dan universal. Kotler dan Keller (2009:143), menyatakan bahwa “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan

atau tersirat.” Sedangkan menurut Arya (2008:45) pelayanan adalah suatu aktivitas atau tindakan tidak terwujud yang ditawarkan dari suatu perusahaan kepada para pelanggannya.

Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu ukuran atau kemampuan seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan.

b. Kesenjangan kualitas jasa

Menurut Zeithaml dalam Kotler dan Keller (2009:51-52) terdapat lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pengiriman jasa.

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen

Manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.

- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa.

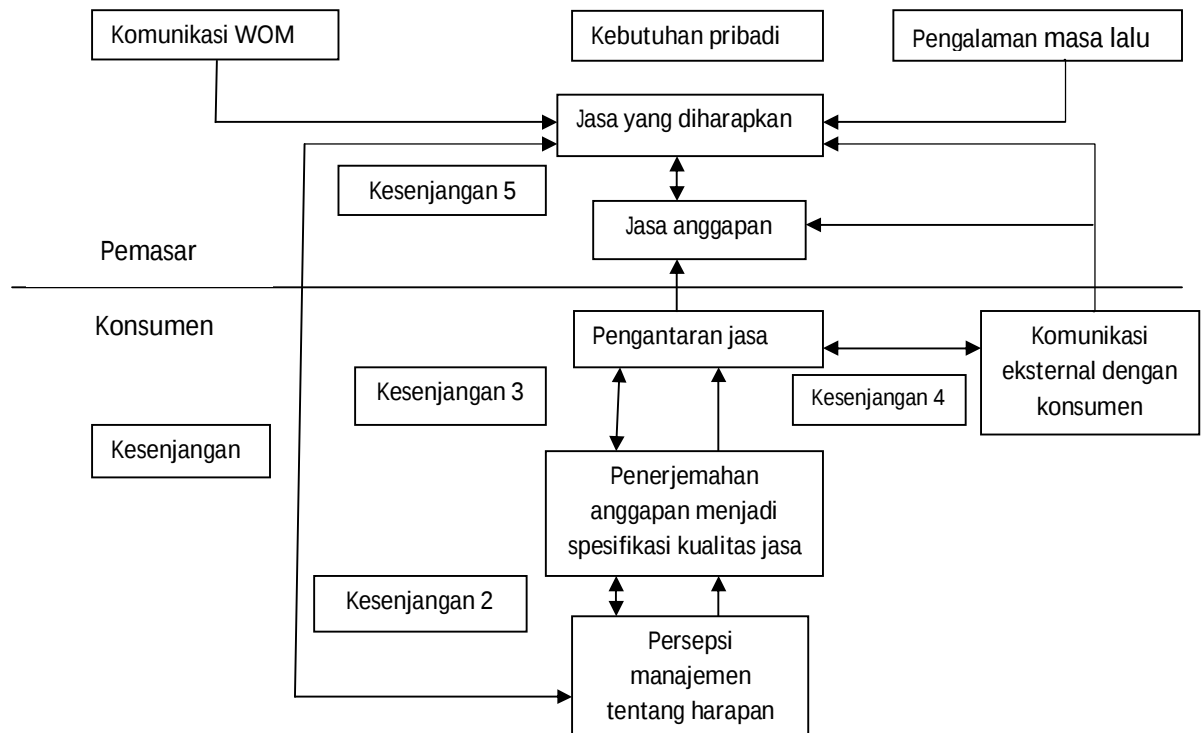
Manajemen mungkin punya anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja.

- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penangantaraan jasa
Personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar.

- 4) Kesenjangan antar pengantar jasa dengan dan komunikasi eksternal
Harapan konsumen dipengaruhi pernyataan yang dibuat di iklan dan perwakilan perusahaan.

5) Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan terjadi ketika konsumen salah menanggapi kualitas jasa.



Gambar 2.1 Model kualitas jasa

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2005:133-135), mengemukakan lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada perusahaan jasa yang terdiri dari “keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).”

1) Keandalan (*reliability*)

Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati

Sedangkan menurut Kottler dan Keller (2009:53) keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera, menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa yang tepat. Dimensi ini menekankan kepada perhatian dan dorongan dalam melayani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah yang dihadapi konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) Dalam dimensi daya tanggap, suatu perusahaan bersedia membantu pelanggan dan pelayanan tepat waktu. Pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan.

3) Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu perilaku para karyawan mampu membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:52) Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4) Empati (*empathy*)

Empati didefinisikan sebagai perhatian, perhatian individu perusahaan dalam melayani konsumennya. Maksud dari *empati* di sini perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya.

Para konsumen selalu merasa ingin diperhatikan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan kepada mereka. Pada perusahaan kecil pelayanan secara perseorangan atau individu ditunjukkan dengan mengenali nama dan persepsi konsumennya.

Sewaktu perusahaan kecil bersaing dengan perusahaan besar, kemampuan dalam hal empati memberikan perusahaan kecil suatu keuntungan yang banyak. Pada instansi rumah sakit, *empathy* yang diberikan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan

komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

5) Wujud (*tangibles*)

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh perusahaan, karena aktivitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat konsumen dalam berinteraksi dengan perusahaan dan jasa bergantung pada dimana interaksi tersebut berlangsung. Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

d. Strategi penyempurnaan kualitas jasa

Menurut Tjiptono (2005:177) ada strategi penyempurnaan kualitas jasa, yaitu:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap penyedia wajib berupaya menyampaikan jasa berkualitas terbaik kepada pelanggan sasaran. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu kualitas jasa berdasarkan sudut pandang pelanggan.

2) Mengelola ekspektasi pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, semakin banyak pula harapan pelanggan, untuk itu satu pepatah bijak yang bisa dijadikan pegangan “Janjikan apa yang bisa diterima, tetapi berikan lebih dari apa yang dijanjikan.”

3) Mengelola bukti kualitas jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkirakan persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik, penampilan karyawan dan peralatan.

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu para pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengonsumsiannya secara efektif dan efisien. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

5) Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkembangkan dalam sebuah organisasi mulai dari yang tertinggi hingga yang terendah dalam struktur organisasi.

6) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabelitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

7) Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa yang diperlukan dalam rangka penyempurnaan atau memperbaiki aspek aspek jasa yang memuaskan dan memperthankan aspek yang sudah baik.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam rancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

3. hubungan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat.” Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

Menurut Supranto (1997: 233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan

harapannya. Johnson dan Silvestra dalam Tjiptono (2005:135) menyatakan keandalan merupakan atribut yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas pelayanan yang bagus atau positif, apabila atribut berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, tentu saja akan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dimensi keandalan akan mempengaruhi naik turunnya kepuasan pelanggan, apabila keandalan yang dijalankan sesuai dengan harapan dan penilaian pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

4. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.” Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang konsumen bukan sudut pandang perusahaan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005:132) Atribut yang diberikan dalam daya tanggap seperti ketepatan penyelesaian keluhan, ketanggapan pelayanan, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan. Menurut Paramata (2008:43) kualitas pelayanan merupakan persepsi dari pelanggan sehingga kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara apa yang menjadi harapan atau keinginan dari para pelanggan terhadap apa yang menjadi persepsi terhadap pelanggan itu sendiri, oleh karena itu pelanggan merasa tidak akan puas apabila

keinginan dan harapannya tidak terpenuhi dan sebaliknya akan sangat puas apabila apa yang dirasakan dan dialami lebih dari yang diharapkan. Dalam hal ini apabila perusahaan menjalankan dimensi kualitas pelayanan terutama dalam hal daya tanggapnya secara baik maka akan sesuai dengan harapan pelanggan, maka Pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) “Jaminan yaitu pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanannya dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) menyatakan jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dalam hal ini komponen jaminan meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun.

Menurut Kartika (2008:127) kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini pelanggan merasa diperhatikan dalam pelayanan dan jaminan dari perusahaan tentu akan membuat harapan pelanggan terpenuhi. Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dimana seseorang

menyatakan hasil perbandingan atas kinerja pelayanan yang dirasakan, jadi seorang pelanggan membutuhkan pelayanan yang baik untuk menumbuhkan kepuasan dari pasien tersebut. Dalam hal ini semakin baik pelayanan pada jaminan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tersebut.

6. Hubungan empati (empathy) terhadap kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) “Empati merupakan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.” Maksudnya perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personel kepada para pelanggan. Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting. Karena antara produksi dan penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung.

Menurut Lupiyoadi (2001:192) faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas jasa atau pelayanan, dimana persepsi yang baik atas kualitas pelayanan tersebut bisa diwujudkan dengan terciptanya empati dalam jasa yang dihasilkan. Dalam hal ini apabila empati yang diharapkan seperti akses kemudahan, komunikasi yang lancar, kemampuan memahami pelanggan, dan perhatian individu akan mempengaruhi harapan pelanggan. Apabila diterima secara baik maka akan sesuai dengan

yang diharapkan pelanggan. Apabila harapan atau keinginan pelanggan sudah seperti yang diharapkan maka akan muncul kepuasan.

7. Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) “Bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.” Bukti fisik salah satu dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat konsumen dalam berinteraksi langsung dengan perusahaan.

Menurut Zulyanto (2006:500) jika pelayanan minimum yang ditoleransi sesuai dengan diharapkan maka akan timbul kepuasan, sebaliknya bila pelayanan kurang dari harapan maka terjadi ketidakpuasan. Dalam hal ini bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. Harapan pelanggan dapat meningkat dengan melihat dan berinteraksi langsung terhadap bukti fisik yang ada dari perusahaan penyedia jasa. Apabila memenuhi apa yang diinginkan maka pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

B. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu telah dilakukan oleh para peneliti lain yaitu pada penelitian Agung Utama (2003) yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.” Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu, $Y = 0,522 + 0,127X_1 + 0,213X_2 + 0,190X_3 + 0,177X_4 + 0,170X_5$. Diperoleh kesimpulan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lainnya yaitu pada penelitian Paramata (2008) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar” diperoleh kesimpulan bahwa dimensi bukti fisik saja yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar.

C. Kerangka konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah konsep yang menjelaskan, menetapkan, dan menunjukkan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan diteliti berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah.

Persaingan yang ketat dan mengglobal telah membuat misi perusahaan berubah arah. Perusahaan tidak lagi semata mencari laba, tetapi menciptakan dan menambah nilai pelanggan. Hubungan dengan pelanggan tidak hanya ketika transaksi itu berlangsung, tetapi yang lebih menjalin hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Keandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan tentang jasa yang diberikan, jika perusahaan mampu untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut, maka terciptalah kepuasan dari pelanggan.

Pentingnya daya tanggap sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan tingkat pemahaman dan tindakan lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima berupa menunjukkan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan dan menciptakan respon yang positif. Semakin baik pemahaman pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan juga akan semakin tinggi dan sebaliknya. Jadi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas daya tanggap yang mereka manfaatkan.

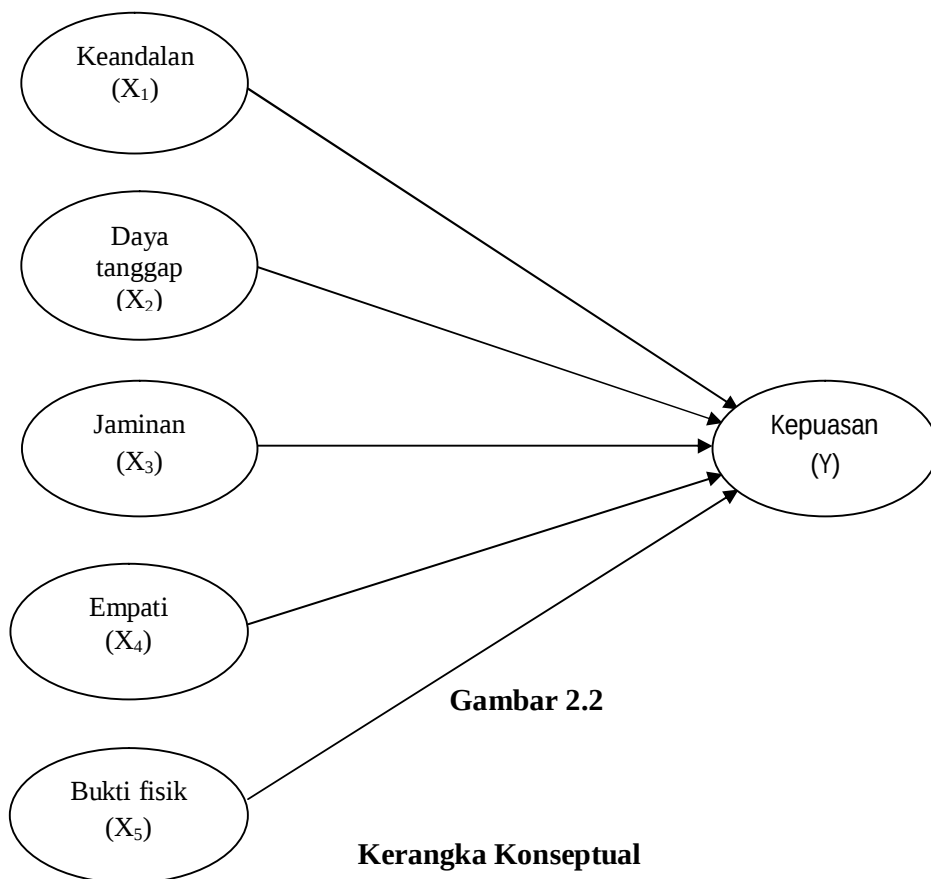
Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Jadi jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap jaminan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah. Jadi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jaminan yang diberikan.

Empati diperlukan didalam memenuhi kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Adanya komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit terhadap pasien dengan tidak membedakan status sosial, perhatian khusus dan komunikasi yang baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jadi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan ditentukan kualitas empati yang pelanggan terima.

Bukti fisik menjadi hal yang sangat penting bagi pelanggan, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi pelanggan dalam melihat pelayanan sesuai dengan ketersediaan sarana, fasilitas, dan keahlian karyawan secara nyata diterapkan kepada pelanggan, mulai dari ketersediaan peralatan modern, perlengkapan yang tersedia lengkap. Jika bukti fisik yang mereka manfaatkan berkualitas maka pelanggan merasa puas, sebaliknya jika bukti fisik yang dirasakan buruk maka pelanggan kecewa. Oleh karena itu tinggi rendahnya

tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas bukti fisik yang pelanggan rasakan.

Untuk lebih jelasnya secara konseptual penulis mengemukakan bagian atau skema tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu kepuasan pasien.



D. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan landasan teori yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dibuat beberapa hipotesis terhadap permasalahan sebagai berikut:

1. Kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
3. Jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
4. Empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.
5. Bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr Rasidin Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Artinya semakin baik penilaian responden terhadap keandalan, maka belum tentu dapat memuaskan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Walau keandalan dalam pelayanan dinilai kurang, tetapi kepuasan pasien yang berkunjung tetap ada.
2. Variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Artinya semakin baik penilaian responden terhadap daya tanggap, maka belum tentu dapat memuaskan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Walau daya tanggap dalam pelayanan dinilai kurang, tetapi kepuasan pasien yang berkunjung tetap ada.
3. Variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Artinya semakin baik penilaian responden terhadap jaminan, maka belum tentu dapat memuaskan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum

Daerah dr Rasidin Padang. Walau jaminan dalam pelayanan dinilai kurang, tetapi kepuasan pasien yang berkunjung tetap ada.

4. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Artinya semakin baik penilaian responden terhadap empati yang diberikan rumah sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung di Rumah sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang.
5. Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. Artinya semakin baik penilaian responden terhadap bukti fisik yang diberikan rumah sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang perlu menekankan perhatiannya terhadap bukti fisik dikarenakan variabel ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan kemampuan dalam hal penampilan petugas rumah sakit, kebersihan dan kelengkap peralatan medis yang dipakai, ruangan yang nyaman, sarana dan prasarana serta kecukupan lahan parkir.

2. Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang juga perlu menekankan perhatiannya terhadap empati dikarenakan variabel ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan kemampuan dalam hal berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, meluangkan waktu untuk komunikasi dengan pasien, dan menghibur serta memberikan dorongan terhadap pasien supaya cepat sembuh.
3. Untuk keandalan Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang perlu meningkatkan layanan rumah sakit seperti memberikan pelayanan dengan sejak awal baik pelayanan medis maupun non medis.
4. Untuk daya tanggap Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang diharapkan agar selalu memperhatikan dan menanggapi keluhan dari pasien, serta dapat memenuhi keinginan dari pasien tersebut.
5. Untuk jaminan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang diharapkan bisa menciptakan rasa aman, serta memiliki lebih banyak lagi tenaga kesehatan untuk melayani agar kesehatan masyarakat terpenuhi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan tiga belas. Jakarta: PT. Rineka cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multi Varians Dengan Program SPSS*. Penerbit: UNDIP. Semarang
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi pertama. Yoyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Edisi revisi III, padang FE UNP
- Kartika, Tri Pertiwi. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Jawa Timur*. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika. Vol. 6, Hlm. 124-133.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane . 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Edisi ketigabelas. Penerbit: PT Index. Jakarta.
- _____ and Keller, Kevin Lane . 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid 2. Edisi ketigabelas. Penerbit: PT Index. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Kusmayani, Ni Made Tantri. 2005. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Sanglah Denpasar*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis. Vol. 2, No. 1 Hlm. 25-32
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan praktek*. Penerbit: Salemba empat. Jakarta
- Metropolis. 2011. *Pelayanan RSUD Mengecewakan*. www.padangekspers.co.id
- Nurbaiti Lubis, Arlina. 2009. *Pengaruh Consumer Education Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Medan)*. Jurnal Implikasi Manajemen vol 7 (Nomor 2, Tahun 2009). Hal 355-369
- Paramata, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Jurnal Forum Manajemen Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43-55

- Riduwan. 2009. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan ke enam. Penerbit: ALFABETA, Bandung
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Penerbit cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2011. *Metodologi penelitian untuk thesis dan skripsi bisnis*. Penerbit: Rajawali Pers, Jakarta.
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Jurnal OPSI vol 1 (nomor 2, tahun 2003). Hal 96-110.
- Wikipedia. 2012, "*Daftar Rumah Sakit di Kota Padang*." id.wikipedia.org.
- Zulyanto. 2006. *Kajian Kritis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Pontianak)*. Jurnal Aplikasi Manajemen . Vol. 4, Nomor 3. Hal 494-510.

LAMPIRAN



Kuesioner Penelitian

UNIVERSITAS NEGERI PADANG FAKULTAS EKONOMI

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Barat, Padang
Telp. (0751) 445089, Fax (0751) 447369, E-mail feunppdg@telkom.net,
feunppdg@yahoo.com

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu peneliti mendo'akan semoga Saudara-saudari dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada kesempatan ini penulis mengharapkan kesediaan saudara-saudari untuk memberikan sejumlah informasi yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengenai **Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr Rasidin Padang**. Informasi melalui kuisisioner ini akan berguna dalam penyelesaian skripsi yang peneliti lakukan saat ini, dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Atas kesediaan Saudara/saudari dalam mengisi kuisisioner ini peneliti ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Muhammad Hatta Sasli
02503/08

A. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan terakhir : ☐ Tidak Sekolah ☐ SD
☐ SLTP ☐ SLTA
☐ Diploma ☐ Sarjana

Pekerjaan : ☐ Tidak bekerja ☐ Wiraswasta
☐ Petani ☐ IRT
☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Mahasiswa/Pelajar

Penghasilan / perbulan : ☐ < Rp.1.000.000,-
☐ Rp. 1.000.100- Rp.2.000.000,-
☐ Rp. 3.000.100- Rp.4.000.000,-
☐ Rp 4.000.100- Rp 5.000.000,-
☐ > Rp. 5.000.000,-

Kelas tempat tidur : ☐ VIP ☐ kelas I
☐ Kelas II ☐ kelas III

B. Petunjuk Pengisian

Beri tanda cheklist ($\checkmark$) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr/ i pada kolom yang tersedia, Variabel kualitas pelayanan dengan alternatif sebagai berikut:

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju

3. KS = Kurang Setuju
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

C. Pernyataan

I. Kualitas pelayanan

Pernyataan		Alternatif jawaban				
A	Keandalan (X1)	SS	S	KS	TS	STS
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit					
2	Pengurusan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit.					
3	Tindakan cepat dokter terhadap pasien.					
4	Perawat melaporkan segala detil perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan.					
5	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan pasien.					

Pernyataan		Alternatif jawaban				
B	Daya tanggap (X2)	SS	S	KS	TS	STS
6	Dokter segera mendiagnosa tentang penyakit dari pasien.					
7	Dokter selalu menanyakan keluhan dari pasien.					
8	Petugas apoteker memberi tahu lamanya proses pemberian obat.					
9	Petugas rumah sakit memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien					

Pernyataan		Alternatif jawaban				
C	Jaminan (X3)	SS	S	KS	TS	STS
10	Petugas rumah sakit menunjukkan sikap ramah dan sopan					
11	Dokter menunjukkan sikap ramah dan sopan					
12	Perawat menunjukkan sikap ramah dan sopan					
13	Dokter memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien					
14	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien					

Pernyataan		Alternatif jawaban				
D	Empati (X4)	SS	S	KS	TS	STS
15	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.					
16	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.					
17	Waktu untuk berkonsultasi dengan keluarga terpenuhi.					
18	Petugas rumah sakit menanyakan tentang keadaan pasien					
19	Menghibur dan memberikan dorongan terhadap pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.					

Pernyataan		Alternatif jawaban				
E	Bukti fisik (X5)	SS	S	KS	TS	STS
20	Penampilan petugas rumah sakit padang bersih dan rapi.					
21	Penampilan dokter RSUD dr Rasidin padang bersih dan rapi.					
22	Penampilan perawat RSUD dr Rasidin Padang bersih dan rapi.					
23	Peralatan medis yang dipakai ketika berobat lengkap dan bersih.					
24	Perlengkapan medis yang dipakai ketika berobat bersih dan siap pakai.					
25	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan bersih, rapi dan siap pakai.					
26	Ruangan rawat inap tertata rapi dan bersih.					
27	Ruangan rawat inap nyaman.					
28	Kelengkapan sarana dan prasarana IGD, IRI, OK, Poli Spesialis Poli Umum, Dll dari RSUD dr Rasidin Padang.					
29	Tersedianya cukup lahan parkir di RSUD dr Rasidin Padang.					

II. Kepuasan

Variabel kepuasan pasien dengan alternatif sebagai berikut:

1. SP = Sangat Puas
2. P = Puas
3. KP = Kurang Puas
4. TP = Tidak Puas
5. STP = Sangat Tidak Puas

Pernyataan		Alternatif jawaban				
A	Kepuasan (Y)	SP	P	KP	TP	STP
30	Pelayanan RSUD dr Rasidin Padang yang diterima sesuai yang saya harapkan.					
31	Penilaian saya selama dirawat, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD dr Rasidin Padang.					

No	X1							X2					X3							X4					X5										Y		Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	125
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	149
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	127
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	143
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	140
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	150
10	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	170
11	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	140
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	128
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	140
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	136
15	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	131
16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	145
17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	167
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	167
19	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	155
20	5	4	2	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	148
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	165
22	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	159
23	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	156
24	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	135
25	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	143
26	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	1	2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	3	124
27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	155
28	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	2	4	1	5	4	3	1	2	3	4	4	1	4	3	3	110
29	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	142
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	130

Scale: Keandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.9667	.61495	30
VAR00002	3.9667	.66868	30
VAR00003	3.7667	.72793	30
VAR00004	4.0333	.55605	30
VAR00005	4.0667	.63968	30
VAR00006	4.0000	.64327	30
VAR00007	4.0333	.61495	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	23.8667	6.120	.722	.712
VAR00002	23.8667	6.189	.619	.731
VAR00003	24.0667	7.099	.275	.805
VAR00004	23.8000	6.924	.500	.757
VAR00005	23.7667	7.151	.332	.788
VAR00006	23.8333	6.489	.547	.747
VAR00007	23.8000	6.372	.626	.732

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.8333	8.695	2.94880	7

Scale: Daya tanggap

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00008	4.1667	.59209	30
VAR00009	3.9333	.63968	30
VAR00010	3.7333	.73968	30
VAR00011	3.8000	.66436	30
VAR00012	3.9000	.88474	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00008	15.3667	4.447	.529	.680
VAR00009	15.6000	4.386	.494	.688
VAR00010	15.8000	4.441	.363	.738
VAR00011	15.7333	4.409	.455	.701
VAR00012	15.6333	3.206	.673	.606

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.5333	6.120	2.47377	5

Scale: jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00013	4.2667	.58329	30
VAR00014	4.1333	.68145	30
VAR00015	4.0667	.58329	30
VAR00016	4.0333	.76489	30
VAR00017	3.9667	.76489	30
VAR00018	3.7000	.79438	30
VAR00019	4.0333	.55605	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	23.9333	7.030	.636	.702
VAR00014	24.0667	7.099	.489	.728

VAR00015	24.1333	7.223	.566	.716
VAR00016	24.1667	5.937	.756	.660
VAR00017	24.2333	6.875	.468	.734
VAR00018	24.5000	7.362	.312	.772
VAR00019	24.1667	8.420	.189	.780

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
28.2000	9.338	3.05580	7

Scale: empati

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00020	4.3667	.61495	30
VAR00021	3.5000	.93772	30
VAR00022	3.8000	.80516	30
VAR00023	4.0667	.58329	30
VAR00024	4.0000	.87099	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00020	15.3667	6.240	.628	.772
VAR00021	16.2333	4.806	.696	.744
VAR00022	15.9333	5.720	.566	.784
VAR00023	15.6667	6.782	.469	.809
VAR00024	15.7333	5.099	.684	.746

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.7333	8.547	2.92355	5

Scale: bukti fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00025	4.2000	.61026	30
VAR00026	4.2000	.40684	30
VAR00027	4.1333	.57135	30
VAR00028	3.9667	.80872	30
VAR00029	4.1667	.64772	30
VAR00030	4.1333	.57135	30
VAR00031	4.0333	.66868	30
VAR00032	3.9667	.66868	30
VAR00033	3.9333	.78492	30
VAR00034	3.9667	.49013	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00025	36.5000	13.983	.453	.832
VAR00026	36.5000	14.328	.627	.823
VAR00027	36.5667	13.840	.531	.825
VAR00028	36.7333	12.685	.536	.827
VAR00029	36.5333	13.292	.574	.821
VAR00030	36.5667	12.875	.786	.803
VAR00031	36.6667	13.195	.573	.821
VAR00032	36.7333	13.651	.471	.831
VAR00033	36.7667	13.082	.480	.833
VAR00034	36.7333	14.478	.457	.832

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.7000	16.424	4.05267	10

Scale: kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00035	3.8667	.73030	30
VAR00036	3.8667	.57135	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00035	3.8667	.326	.534	. ^a
VAR00036	3.8667	.533	.534	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.7333	1.306	1.14269	2

No	X1					total	X2					total	X3					total	X4					total	X5										total	Y			total
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31			
1	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	4	4	8			
2	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8			
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	4	4	8		
4	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	4	7			
5	5	5	5	5	2	3	20	4	5	1	3	13	4	5	3	5	1	18	5	1	4	4	3	17	5	5	5	1	1	5	1	1	2	1	27	3	3	6	
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	4	4	8		
7	3	2	4	4	4	17	3	2	3	3	11	3	2	3	4	4	16	3	1	2	4	1	11	5	4	3	1	2	3	4	4	1	5	32	3	3	6		
8	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	4	3	5	5	41	4	4	8			
9	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	40	4	4	8		
10	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46	4	5	9		
11	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	41	4	5	9		
12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46	5	5	10		
13	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46	4	4	8		
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	5	4	3	3	4	19	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	39	4	4	8		
15	3	3	2	3	3	14	3	2	4	2	11	2	3	2	4	2	13	4	2	4	2	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3	3	6			
16	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	2	5	20	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	40	3	3	6		
17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	5	4	3	2	5	19	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	42	4	4	8		
18	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43	5	5	10			
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	4	4	8		
20	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45	5	5	10		
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8		
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8		
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47	3	4	7		
24	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	10		
25	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45	5	5	10		
26	3	2	4	4	4	17	3	2	3	3	11	3	2	3	4	4	16	3	1	2	4	1	11	5	4	3	1	2	3	4	4	1	5	32	3	3	6		
27	4	3	5	4	5	21	3	4	3	3	13	4	5	3	3	3	18	4	3	3	3	4	17	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	3	4	7		
28	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	8			
29	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35	3	3	6		
30	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42	4	4	8		
31	4	3	4	4	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	37	4	4	8		
32	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40	4	4	8			
33	4	3	4	4	5	20	4	4	4	5	17	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	37	3	4	7		
34	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	15	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	37	4	4	8		
35	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	8			
36	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	6		
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8		

38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8	
39	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4	4	8	
40	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	24	4	3	4	3	4	18	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45	5	5	10
41	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4	3	7
42	5	4	2	4	4	19	4	5	4	5	18	4	4	4	3	5	20	5	4	2	4	5	20	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45	4	3	7
43	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	4	9
44	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	4	4	8
45	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	18	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	44	5	4	9
46	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	4	4	8
47	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36	4	4	8
48	3	3	2	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	1	2	4	3	14	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	37	3	3	6
49	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	5	9
50	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	18	5	5	4	5	4	23	3	5	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8
51	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	35	4	3	7
52	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	8
53	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	10
54	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42	3	4	7
55	4	4	3	3	4	18	4	3	3	2	12	4	4	4	4	4	20	4	2	4	3	4	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	3	3	6
56	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	6
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33	3	3	6
58	2	2	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3	3	6
59	4	3	5	3	3	18	3	3	3	1	10	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	3	3	6
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36	4	4	8
61	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	14	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	30	3	3	6
62	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	5	21	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40	3	4	7
63	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43	4	4	8
64	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	10
65	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	8
66	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	4	8
67	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45	5	5	10
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	3	3	6	
69	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	10
70	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	8

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	12	17.1	17.1	18.6
	4	35	50.0	50.0	68.6
	5	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	15	21.4	21.4	25.7
	4	34	48.6	48.6	74.3
	5	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	7	10.0	10.0	14.3
	4	44	62.9	62.9	77.1
	5	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	10	14.3	14.3	15.7
	4	43	61.4	61.4	77.1
	5	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	14.3	14.3	14.3
	4	44	62.9	62.9	77.1
	5	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.0	10.0	10.0
	4	41	58.6	58.6	68.6
	5	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	5	7.1	7.1	11.4
	4	46	65.7	65.7	77.1
	5	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	3	12	17.1	17.1	18.6
	4	47	67.1	67.1	85.7
	5	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	2	2.9	2.9	4.3
	3	15	21.4	21.4	25.7
	4	26	37.1	37.1	62.9
	5	26	37.1	37.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	7	10.0	10.0	12.9
	4	30	42.9	42.9	55.7
	5	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	5	7.1	7.1	10.0
	4	37	52.9	52.9	62.9
	5	26	37.1	37.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	10	14.3	14.3	17.1
	4	35	50.0	50.0	67.1
	5	23	32.9	32.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.0	10.0	10.0
	4	37	52.9	52.9	62.9
	5	26	37.1	37.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	6	8.6	8.6	11.4
	4	37	52.9	52.9	64.3
	5	25	35.7	35.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	8.6	8.6	8.6
	4	37	52.9	52.9	61.4
	5	27	38.6	38.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5.7	5.7	5.7
	2	2	2.9	2.9	8.6
	3	18	25.7	25.7	34.3
	4	31	44.3	44.3	78.6
	5	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.7	5.7	5.7
	3	12	17.1	17.1	22.9
	4	42	60.0	60.0	82.9
	5	12	17.1	17.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	11	15.7	15.7	20.0
	4	39	55.7	55.7	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.9	2.9	2.9
	3	10	14.3	14.3	17.1
	4	40	57.1	57.1	74.3
	5	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.0	10.0	10.0
	4	40	57.1	57.1	67.1
	5	23	32.9	32.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	47	67.1	67.1	68.6
	5	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7.1	7.1	7.1
	4	42	60.0	60.0	67.1
	5	23	32.9	32.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4.3	4.3	4.3
	3	15	21.4	21.4	25.7
	4	37	52.9	52.9	78.6
	5	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	2	2.9	2.9	4.3
	3	5	7.1	7.1	11.4
	4	45	64.3	64.3	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	16	22.9	22.9	24.3
	4	35	50.0	50.0	74.3
	5	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	18	25.7	25.7	28.6
	4	30	42.9	42.9	71.4
	5	20	28.6	28.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	24	34.3	34.3	37.1
	4	25	35.7	35.7	72.9
	5	19	27.1	27.1	100.0

X5.27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	24	34.3	34.3	37.1
	4	25	35.7	35.7	72.9
	5	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.9	2.9	2.9
	2	3	4.3	4.3	7.1
	3	14	20.0	20.0	27.1
	4	31	44.3	44.3	71.4
	5	20	28.6	28.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X5.29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	10	14.3	14.3	17.1
	4	41	58.6	58.6	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0

X5.29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	10	14.3	14.3	17.1
	4	41	58.6	58.6	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.30

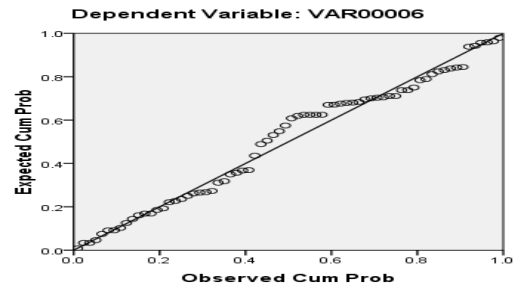
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	30.0	30.0	30.0
	4	37	52.9	52.9	82.9
	5	12	17.1	17.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	25.7	25.7	25.7
	4	39	55.7	55.7	81.4
	5	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

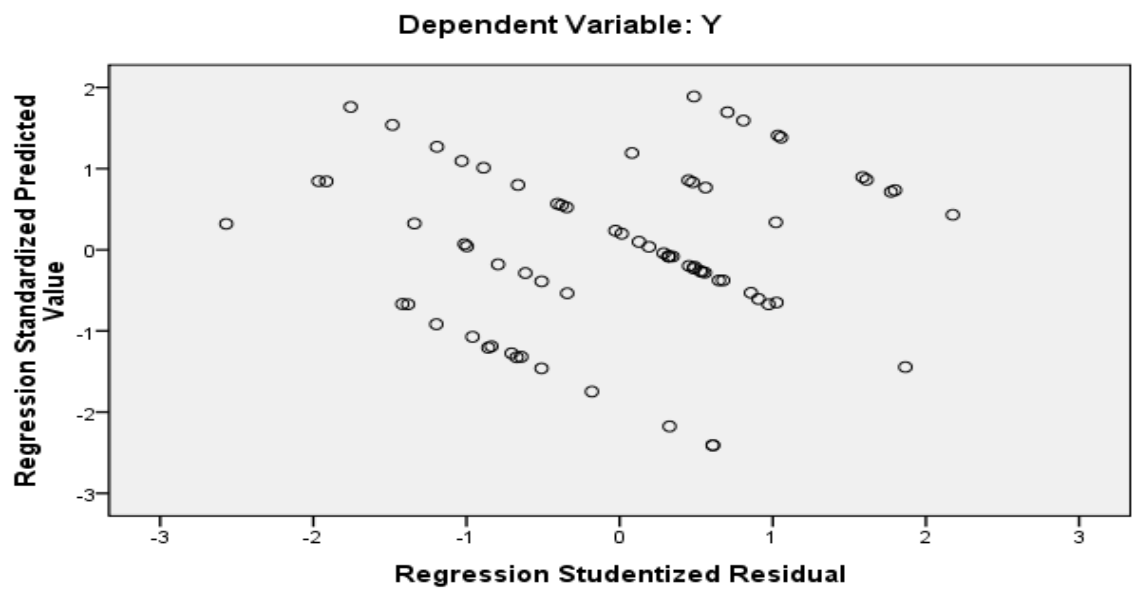
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heterokestisitas

Scatterplot



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	keandalan	.302	3.308
	dayatanggap	.268	3.726
	jaminan	.295	3.394
	empati	.402	2.487
	buktifisik	.462	2.165

a. Dependent Variable: kepuasan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y1
N		70
Normal Parameters ^a	Mean	2.0969
	Std. Deviation	.05306
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.070
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.396

a. Test distribution is Normal.

--	--

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * keandalan	Between	(Combined)	51.983	11	4.726	4.629	.000
	Groups	Linearity	40.241	1	40.241	39.414	.000
		Deviation from Linearity	11.741	10	1.174	1.150	.343
	Within Groups		59.217	58	1.021		
	Total		111.200	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * dayatanggap	Between	(Combined)	50.239	10	5.024	4.862	.000
	Groups	Linearity	41.219	1	41.219	39.894	.000
		Deviation from Linearity	9.020	9	1.002	.970	.474
	Within Groups		60.961	59	1.033		
	Total		111.200	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * jaminan	Between Groups	(Combined)	58.448	11	5.313	5.842	.000
		Linearity	39.658	1	39.658	43.603	.000
		Deviation from Linearity	18.790	10	1.879	2.066	.042
	Within Groups		52.752	58	.910		
	Total		111.200	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * empati	Between Groups	(Combined)	56.800	12	4.733	4.960	.000
		Linearity	49.281	1	49.281	51.636	.000
		Deviation from Linearity	7.519	11	.684	.716	.718
	Within Groups		54.400	57	.954		
	Total		111.200	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * buktifik	Between Groups	(Combined)	68.186	20	3.409	3.884	.000
		Linearity	50.736	1	50.736	57.796	.000
		Deviation from Linearity	17.450	19	.918	1.046	.431
	Within Groups		43.014	49	.878		

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * buktifisik	Between Groups	(Combined)	68.186	20	3.409	3.884	.000
		Linearity	50.736	1	50.736	57.796	.000
		Deviation from Linearity	17.450	19	.918	1.046	.431
	Within Groups		43.014	49	.878		
	Total		111.200	69			

Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^b

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

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.525	.87507

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

b. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.192	5	12.438	16.243	.000 ^a
	Residual	49.008	64	.766		
	Total	111.200	69			

a. Predictors: (Constant), keandalan, dayatanggap, jaminan, empati, buktifisik

b. Dependent Variable: kepuasan

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.113	.912		-.124	.902
	X1	.055	.073	.114	.758	.451
	X2	.010	.088	.017	.109	.914
	X3	.024	.068	.055	.358	.721
	X4	.136	.056	.320	2.446	.017
	X5	.084	.030	.347	2.838	.006

a. Dependent Variable: Y



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang Telp. 445089
Fax. (0751) 447366, e-mail info@fe.unp.ac.id

Nomor : 4154/UN35.1.7/PP/2012

2 Juli 2012

Lamp. : -

Hal : Penelitian

Kepada : Yth. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang
Jl. Air Tawar Sei Sapih
Padang

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan proposal Skripsi, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang berikut :

Nama : **Muhammad Hatta Sasli**
BP/NIM : 2008/02503
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Pemasaran

bermaksud akan melakukan penelitian pada Instansi yang dipimpin :

Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI KEUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. RASIDIN
PADANG

Lama Penelitian : 2 Minggu

Sehubungan dengan itu mohon kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa kami untuk melakukan penelitian dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan II,

Drs. Zul Azhar, M.Si
NIP. 19590805 198503 1006



PEMERINTAH KOTA PADANG
KANTOR KESATUAN BANGSA POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jalan : By Pass Terminal Aia Pacah Padang

REKOMENDASI

Nomor : 070.04.338 /Kesbang/2012

Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas Kota Padang setelah membaca dan mempelajari :

a. Surat dari PD I, Fakultas Ekonomi UNP

Nomor : 1187/UN35.1.7/PP/2012

tanggal 20 Februari 2012

b. Surat Pernyataan Penanggung Jawab Penelitian Ybs tanggal 24 Februari 2012

Dengan ini memberikan persetujuan dan tidak keberatan diadakan penelitian/Survey/Pemetaan/PKL di Kota Padang yang diadakan oleh :

Nama : MUHAMMAD HATTA SASLI
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 17 Desember 1990
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat di Padang : Jl. Wisma Ibunda
Maksud Penelitian : Observasi
Judul Penelitian/Survey/PKL : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien RSUD dr Rasidin Padang
Waktu/Lama Penelitian : 24 Februari - 02 Maret 2012
Lokasi/Tempat Penelitian/Survey/PKL : RSUD dr Rasidin Padang
Anggota Rombongan : --

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak dibenarkan menyimpang dari kerangka dan maksud penelitian.
2. Sambil menunjukkan Surat Keterangan Rekomendasi ini supaya melaporkan kepada Kepala Dinas /Badan/Instansi/Kantor/Bagian/Camat dan Penguasa dimana sdr. Melakukan Penelitian/Survey/PKL serta melaporkan diri sebelum meninggalkan daerah penelitian.
3. Mematuhi segala peraturan yang ada dan adat istiadat serta kebiasaan masyarakat setempat.
4. Selesai penelitian harus melaporkan hasilnya kepada Walikota Padang Cq. Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas.
5. Bila terjadi penyimpangan atas ketentuan di atas, maka Surat Keterangan /Rekomendasi ini akan ditinjau kembali.

Padang, 24 Februari 2012

An KEPALA

KANTOR KESATUAN BANGSA



Diteruskan Kepada Yth.

1. Kepala RSUD dr Rasidin Padang
2. PD I, Fakultas Ekonomi UNP
3. Yang bersangkutan
4. Pertiinggal.

PEMERINTAH KOTA PADANG
RSUD dr. RASIDIN PADANG

Jl. Air Paku Sei. Sapih Telp. (0751) 499158 - Fax. (0751) 495330

Nomor : 445 ~~245~~ /RSUD.P/Diklat/II/2012 Padang, 27 Februari 2012
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Ka.....
di
Padang

Dengan Hormat

Selubungan dengan surat dari Kesbangpol dan Linmas Kota Padang Nomor :
070.04.338/Kesbang/2012, tanggal 24 Februari 2012 tentang rekomendasi dari
PDI Fakultas Ekonomi UNP yang akan dilakukan oleh :

Nama : Mohammad Hatta Sasli
Pekerjaan : Mahasiswa
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Pasien RSUD dr. Rasidin Padang.

Bersama ini kami harapkan saudara dapat membantu kelancaran proses penelitian
yang bersangkutan.

Demikian perhatian saudara diucapkan terima kasih.

A.n Direktur
Kab. Tata Usaha

