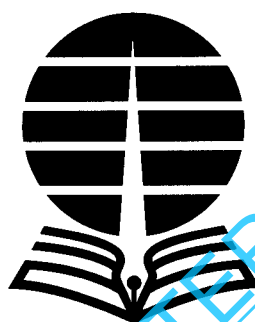


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA IGD RSUD LARANTUKA)**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

MARIA AVELINA M. HALLAN

NIM: 018397046

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada IGD RSUD Larantuka) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan ijazah dan gelar.

Larantuka, 1 Agustus 2013

Yang menyatakan,



(Maria Avelina M. Hallan)

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada IGD RSUD Larantuka)

Maria Avelina M. Hallan
Universitas Terbuka
innovawbl@yahoo.co.id

Salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk. (1990) dalam Pasolong (2011), terdapat lima dimensi service quality (servqual) yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*.

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan pada Instalasi Gawat Darurat di RSUD Larantuka. Data diperoleh melalui jawaban terhadap kuisioner yang disebarkan terhadap 91 orang responden yang dipilih secara acak.

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan SPSS v.19, diperoleh hasil : Uji t menunjukkan bahwa hanya dua dimensi yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yaitu *responsiveness* dengan nilai t hitung sebesar 3.105 dan *reliability* dengan t hitung sebesar 3.935. Sedangkan *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1.987).

Sedangkan uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 38.830, nilai ini lebih besar dari F tabel sebesar 3.1884 sehingga hipotesis diterima.

Nilai R^2 pada uji koefisien determinasi sebesar 0.696 artinya variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama – sama mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 69.6%. Sisa sebesar 30.4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Sebagai kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua variabel bebas (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*) dapat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, tetapi semua variabel bebas (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan adalah pihak manajemen IGD lebih memperhatikan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien dan keluarganya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT*The Effect of the Service Quality To Customer Satisfaction
(Case Study in Emergency Unit at Larantuka's District Hospital)*

*Maria Avelina M. Hallan
Universitas Terbuka
innovawbl@yahoo.co.id*

One of the indicators of customer satisfaction is the service quality. According to Parasuraman et al. (1990) in Pasolong (2011), there are five dimensions of service quality (servqual) i.e tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy. This research method is quantitative explanative research. The aim of this research to find out of the effect in partially and simultaneously between the independent variables, namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy to the dependent variable of customer satisfaction in the Emergency Room at the Larantuka's Hospital. The data obtained through answers to a questionnaire distributed to 91 randomly selected respondents.

Based on the results if the data using SPSS v.19, obtained results : T-test showed that only two dimensions significantly partially effect on customer satisfaction with the responsiveness t value of 3.105 and reliability with t count of 3,935. Whereas tangibles, assurance and empathy are not partially effect on customer satisfaction, because the t value is smaller than t table (1.987). While the F-test shows that there is a significant influence on customer satisfaction simultaneously with the calculated F value of 38.830, this value is greater than F table at 3.1884 so the hypothesis is accepted.

The value of the determination coefficient (R^2) on test for 0.696, it means tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy together - equally capable of influencing customer satisfaction of 69.6 %. The rest of 30.4 % influenced by other variables.

In conclusion, this study shows that not all independent variables (tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy) can be partial effect on customer satisfaction, but all the independent variables (tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy) simultaneously influence on customer satisfaction. Advice that can be given is the emergency management services in order to pay more attention to the quality of service provided to satisfy the patient and family.

Keywords : quality of service, tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy, customer satisfaction.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA IGD RSUD LARANTUKA)


Penyusun TAPM : Maria Avelina M. Hallan
NIM : 018397046
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Oktober 2013

Menyetujui :

Pembimbing II,

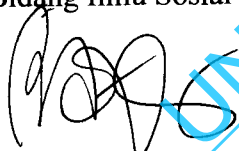

Dr. Goru Yohannes, M.S

Pembimbing I,



Dr. Frans Gana, M.Si
NIP.19600614 198702 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Florentina Ratih Wulandari, S.IP., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana


Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520313 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Maria Avelina M. Hallan
NIM : 018397046
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA IGD RSUD LARANTUKA)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

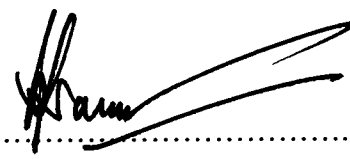
Hari/Tanggal : Minggu, 13 Oktober 2013
W a k t u : 12.30 – 14.30 Wita

dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :
Suciati, M.Sc., Ph.D.

Penguji Ahli :
Prof. Dr. Sangkala


Pembimbing I :
Dr. Frans Gana, M.Si.


Pembimbing II :
Dr. Goru Yohannes, M.S


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan kasih berlimpahnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada IGD RSUD Larantuka)**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan limpan terima kasih kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Kepala UPBJJ – UT Kupang selaku penyelenggara program Pasca Sarjana
3. Bapak Prof. Dr. Sangkala, selaku penguji ahli
4. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D selaku Ketua Komisi Penguji
5. Bapak Dr. Frans Gara, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Penguji I dan Bapak Dr. Goru Yohannes, MS, selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Penguji II atas segala arahan, bimbingan, masukan, kritikan dan dampingan dalam membantu penulis menyelesaikan TAPM ini.
6. Pemerintah Kabupaten Flores Timur yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
7. Direktur RSUD Larantuka, Kepala IGD Larantuka yang sangat kooperatif dalam memberikan informasi
8. Pa, Mama dan Mama mertua yang telah memberi dukungan moril

9. Keluarga kecilku yang tercinta Tata Ingrid, No Nolan, Nona Valery dan suami Maxmill Kolin serta iparku Ona Ia Kolin yang sangat mengerti dan mendukung penulis dengan segala cara sehingga TAPM ini bisa diselesaikan.
10. Bapak dr. Yoseph Usen Ama sekeluarga, yang rela memberikan tumpangan untuk penulis selama berada di Kupang dalam rangka penyelesaian TAPM ini.
11. Semua yang telah memberikan dukungan dan bantuan dengan caranya sendiri sehingga penulis bisa menyelesaikan TAPM ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan TAPM ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis sangat mengharapkan kritikan dan masukan demi penyempurnaan TAPM ini.

Akhirnya, penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu, dan besar harapan penulis, TAPM ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Bapa di Surga, Tuhan Yesus dan Bunda Maria selalu menyertai kita semua.

Larantuka, 12 Oktober 2013

Penulis,

Maria Avelina M. Hallan

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	i
Abstrak	ii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Grafik	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Kajian Teoritis	19
1. Pelayanan Publik	19
2. Kualitas Pelayanan	23
3. Kepuasan Pelanggan	27
4. Tingkat Kepuasan Pelanggan	33
5. Kepuasan Pasien	34
6. Kinerja SDM	35
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	40
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berpikir.....	47
D. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	51
1. Lokasi Penelitian	51
2. Populasi	52
3. Sampel	52
C. Definisi Operasional Variabel	54
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Uji Instrumen Penelitian	61
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	63
F. Teknik Analisis Data	64

1.	Analisis Responden	65
2.	Uji Asumsi Klasik	68
H.	Uji Statistik Inferensial	70
1.	Uji Regresi	70
2.	Koefisien Determinan	71
3.	Uji Hipotesis	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN	74
A.	Analisis Deskriptif	74
1.	Gambaran Umum Lokus Penelitian	74
2.	Gambaran Umum Responden	78
B.	Uji Asumsi Klasik	106
1.	Uji Normalitas	107
2.	Uji Multikolinearitas	128
3.	Uji Autokorelasi	107
4.	Uji Heteroskedastisitas	107
C.	Uji Statistik Inferensial	108
1.	Uji Regresi	108
2.	Uji Koefisien Determinan	110
3.	Uji Hipotesis	110
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	115
E.	Implikasi Hasil Penelitian	120
F.	Keterbatasan Penelitian	121
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	123
A.	Kesimpulan	123
B.	Saran	125
	DAFTAR PUSTAKA	126
	LAMPIRAN	
	Tabel sarana pendukung di IGD	132
	Tabel hasil uji validitas dan reliabilitas	134
	Hasil uji Cross tab dan Chi Square	139
	Hasil Uji Asumsi Klasik	146
	Hasil Uji Inferensial	150
	Kuisisioner	152
	Tabel Skoring Variabel Bebas	160
	Tabel Skoring Variabel Terikat	162
	Tabel Total Skoring	164
	Tabel r, t dan F	167

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1	Data Ketenagaan di IGD RSUD Larantuka	14
2.	Tabel 1.2	Jenis Pelatihan	14
3.	Tabel 1.3	Data Kunjungan ke IGD tahun 2012	15
4.	Tabel 2.1	Definisi Kepuasan dalam 5 (lima) Perspektif	29
5.	Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	42
6.	Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	55
7.	Tabel 3.2	Kisi – kisi Instrumen Penelitian	57
8.	Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha	64
9.	Tabel 3.4	Deskripsi Umum Responden	66
10.	Tabel 3.5	Kriteria Interpretasi Skor	67
11.	Tabel 4.1	Data Nominal Variabel	80
12.	Tabel 4.3	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i> ...	83
13.	Tabel 4.4	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	86
14.	Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i>	88
15.	Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i>	91
16.	Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i> ...	93
17.	Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap variabel Kepuasan Pelanggan	96
18.	Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap indikator <i>Tangibles</i> ...	98
19.	Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	100
20.	Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i> ...	102
21.	Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i> ...	104
22.	Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i> ...	106
23.	Tabel 4.14	Uji Regresi	110
24.	Tabel 4.15	Uji t	113
25.	Tabel 4.16	Anova	116
26.	Tabel 4.17	Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat	120

DAFTAR GRAFIK

1.	Grafik 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i>	84
2.	Grafik 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	86
3.	Grafik 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i>	89
4.	Grafik 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i>	91
5.	Grafik 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i>	94
6.	Grafik 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	96
7.	Grafik 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i>	98
8.	Grafik 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	100
9.	Grafik 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i>	102
10.	Grafik 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i>	105
11.	Grafik 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i>	107

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1	Konsep Tingkat Kepuasan Pelanggan	34
2.	Gambar 2.2	Diagram Skematis Teori Perilaku dan Kinerja	36
3.	Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik	48
4.	Gambar 4.1	Peta Kabupaten Flores Timur	75
5.	Gambar 4.2	Struktur Organisasi RSUD Larantuka	77

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Tabel Sarana di IGD	132
2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap <i>Tangibles</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i>	134
3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	136
4.	Crosstab antara Umur dan Jumlah Kunjungan	139
5.	Tabel Uji Chi Square Umur dan Kunjungan	140
6.	Crosstab antara Alamat dan Jumlah Kunjungan	140
7.	Tabel Uji Chi Square Alamat dan Jumlah Kunjungan	142
8.	Crosstab antara Jenis Kelamin dan Pekerjaan	142
9.	Tabel Uji Chi Square Jenis Kelamin dan Pekerjaan	143
10.	Crosstab antar Umur dan Pekerjaan	143
11.	Tabel Uji Chi Square Umur dan Pekerjaan	145
12.	Hasil Uji Normalitas	146
13.	Diagram P-P Plot of Regression Standardized Residual	147
14.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	148
15.	Hasil Uji Multikolinearitas	149
16.	Hasil Uji Autokorelasi	149
17.	Hasil Uji Regresi	150
18.	Hasil Uji Koefisien Determinan	150
19.	Hasil Uji t	151
20.	Hasil Uji F	151
21.	Biodata Penulis	171

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga pemberi layanan di bidang kesehatan yang dapat dikelola oleh pihak swasta maupun pemerintah yang dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan kinerja sumber daya manusia, sarana penunjang yang dimiliki serta pelayanan yang berkualitas sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit.

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan :

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat, sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit

pemerintah maupun swasta.

Pelayanan kesehatan sebagai salah satu jenis pelayanan jasa seringkali menuai kritikan dari masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan jika telah memberikan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat yang membandingkan hasil – hasil produk atau yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Menurut Azwar (1996) dalam Utomo (2003:45) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Di negara berkembang, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum bisa dikatakan baik karena pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah belum bisa dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kondisi geografis, sumber daya manusia, sumber penerimaan, dan teknologi informasi.

Fenomena buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai pemberi dan penyedia layanan publik dirasakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat. Buruknya kinerja aparatur negara yang kerap mendapat sorotan adalah kinerja aparatur di rumah sakit. Seharusnya aparatur negara sebagai abdi masyarakat lebih mengedepankan pelayanan yang berkualitas.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban
- e. keprofesionalan
- f. partisipatif
- g. persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Me.PAN Nomor: 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan, valid, dan reliable*.

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan :

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Persyaratan pelayanan :

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Kejelasan petugas pelayanan :

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

d. Kedisiplinan petugas pelayanan :

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan :

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f. Kemampuan petugas pelayanan :

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Kecepatan pelayanan :

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

h. Keadilan mendapatkan pelayanan :

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

i. Kesopanan dan keramahan petugas :

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

j. Kewajaran biaya pelayanan :

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

k. Kepastian biaya pelayanan :

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan :

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan :

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan :

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Menurut L.P. Sinambela (2006:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi :**

Pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas :**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional :

Pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif :

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak :

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban :

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 (Ratminto, 2005:177) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan :

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian :

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan :

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan :

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana :

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik :

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

a. Kurang responsif.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staf*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi,

maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang informatif.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.

c. Kurang accessible.

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

d. Kurang koordinasi.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Terlalu Birokratis.

Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

f. Kurang mau mendengar keluhan, saran atau aspirasi masyarakat. Akibatnya pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan.

g. Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

L.P. Sinambela (2006:3) menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Institusi pemerintah yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Sebagai salah satu organisasi publik milik pemerintah, kinerja tenaga medis selalu menjadi perhatian masyarakat. Untuk itu rumah sakit selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Instusi penyedia layanan seharusnya memperhatikan kualitas layanan yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi pengukur kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Mirah Ayu Putri Trarintya dalam tesisnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan *Word*

Of Mouth dikatakan bahwa rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang padat dengan modal dan sumber daya manusia, membutuhkan budaya perusahaan yang baik agar sumber daya yang tersedia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada masa mendatang, kunci utama kesuksesan rumah sakit adalah terletak pada dua hal pokok yaitu pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa rumah sakit tersebut (pasien dan keluarga). Sejalan dengan perkembangan dan persaingan rumah sakit yang ada, pada akhirnya kepuasan pelanggan saja tidak cukup. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa suatu rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pelanggan. Pasien yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi perusahaan.

Kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit. Menurut Suryanto, Sutomo dan Setyawati dalam jurnalnya berpendapat bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh peran dari sumber daya manusia baik tenaga kesehatan maupun tenaga nonkesehatan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya

manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* (Pasolong, 2011:135).

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Perbedaan persepsi tersebut seringkali menjadi pemicu munculnya keluhan terhadap pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diadakan evaluasi terhadap penerima dan pemberi layanan melalui survey yang dilakukan kepada pasien seperti yang tertulis dalam jurnal Ibrahim S Al-Eisa, et. al (2005) "*patient satisfaction is an increasingly important issue, both in evaluation and the shaping of health care. In addition, patient evaluations can help to educate medical staff about their achievements as well as their failure, assisting them to be more responsive to their patients' needs. Therefore, patient satisfaction surveys should be carried out routinely in all aspect of health care to improve the quality of services. Survey results can guide policy makers in introducing changes as competition between health care providers increase*".

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Larantuka, sebagai satu – satunya institusi pemerintah di bidang kesehatan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah

Kabupaten Flores Timur Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat Daerah dan Lembaga Teknis Daerah menjadi andalan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Flores Timur.

RSUD Larantuka memiliki visi terwujudnya pelayanan rumah sakit yang berkualitas, terjangkau dan menjadi pusat rujukan, dan misi :

- a. Menyediakan upaya pelayanan kesehatan perorangan secara profesional sesuai standar
- b. Memberikan pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau
- c. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum dan keuangan yang akuntabel
- d. Menyediakan perbekalan, sarana dan prasarana rumah sakit yang memadai
- e. Mengembangkan dan mendayagunakan SDM rumah sakit secara tepat
- f. Menciptakan jaringan rujukan yang konsisten

RSUD Larantuka memiliki beberapa unit perawatan, salah satunya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Berikut gambaran tentang IGD RSUD Larantuka.

Tabel 1.1
Data ketenagaan di IGD RSUD Larantuka

NO	PROFESI	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Dokter	3	Ijazah : dokter
2	Perawat	24	Ijazah terendah : SPK Ijazah tertinggi : D-IV Keperawatan
3	Cleaning Service	2	Ijazah : SMA

Sumber : Laporan Kinerja Pelayanan IGD RSUD Larantuka, 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah perawat lebih banyak dibandingkan dengan jumlah dokter yang 3 orang. Perawat yang berijazah SPK perlu diberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga diploma atau sarjana.

Tabel 1.2
Jenis Pelatihan yang telah diikuti

NO	JENIS PELATIHAN	JUMLAH PESERTA	KETERANGAN
1.	BTCLS	2	PNS
2.	BTLS	5	PNS
3.	PPGD	2	Tenaga kontrak

Sumber : Laporan Kinerja Pelayanan IGD RSUD Larantuka, 2012

Jika dibandingkan jumlah perawat yang ada, maka jumlah peserta yang mengikuti pelatihan masih kurang, perlu ditingkatkan hingga mencapai perawat yang profesional di bidangnya.

Berdasarkan tabel sarana di IGD (lihat lampiran), terlihat bahwa sarana yang terdapat di IGD masih jauh dari harapan berdasarkan kualitas maupun kuantitas.

Beberapa ruang dan fasilitas yang rusak perlu diperbaiki serta beberapa ruang yang perlu ditambah untuk menjawab kebutuhan pelanggan. Semuanya ini akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan IGD.

Tabel 1.3
Data kunjungan pada IGD RSUD Larantuka pada tahun 2012

NO	BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	Januari	330
2	Pebruari	286
3	Maret	279
4	April	335
5	Mei	373
6	Juni	321
7	Juli	321
8	Agustus	342
9	September	325
10	Oktober	331
11	Nopember	301
12	Desember	341

Sumber : Laporan Kinerja Pelayanan IGD RSUD Larantuka, 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan yang paling banyak terjadi pada bulan Mei dan yang paling sedikit terjadi pada bulan Maret.

Berdasarkan tabel – tabel pendukung di atas, terlihat bahwa jumlah tenaga medis dan sarana penunjang pelayanan belum dapat memberikan pelayanan yang

memadai jika dilihat jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat untuk melakukan perawatan. Selayaknya perlu disiapkan ruangan yang tenang untuk keluarga yang berduka atau gelisah, sarana dan prasarana yang disediakan di Instalasi Gawat Darurat harus menjamin efektivitas dan efisiensi bagi pelayanan gawat darurat dalam waktu 24 jam dan atau selama 7 hari seminggu secara kontinyu, harus ada petunjuk dan informasi yang jelas bagi masyarakat sehingga menjamin adanya kemudahan, kelancaran dan ketertiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu perlu ada petunjuk tertulis (SOP) yang berisikan tanggung jawab dokter, batasan tindakan medis untuk kasus-kasus tertentu yang mengancam jiwa dan beberapa kasus yang sering dilayani di IGD yang dapat dibaca oleh masyarakat pengguna layanan di IGD untuk meminimaliskan keluhan yang kerap terjadi terhadap pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penelitian ini lebih difokuskan kepada kualitas pelayanan yang terdapat di Instalasi Gawat Darurat. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA IGD RSUD LARANTUKA)".

B. Perumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara ke lima dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh signifikan secara simultan antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

4. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.
5. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
6. Menganalisis pengaruh signifikan secara parsial antara *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada berbagai pihak antara lain :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Flores Timur dalam perumusan kebijakan penempatan tenaga medis pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Larantuka dan juga bagi pihak manajemen RSUD Larantuka dapat mengidentifikasi dan mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien khususnya di Instalasi Gawat Darurat
2. Secara akademis, dapat menambah khasanah penelitian bagi Universitas Terbuka khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. **Kajian Teoritis**

1. **Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk menyediakan segala sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dapat meliputi kebutuhan banyak orang atau pun perorangan. Pelayanan dapat disediakan oleh pemerintah maupun swasta. Sejalan dengan pendapat Monir (2003) dalam Harbani Pasolong (2011:128), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan pendapat lain diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan menurut Philip Kotler (2007:18) yaitu sebuah tindakan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan pengertian pelayanan (*service*) dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”.

Pendapat lain seperti yang dijelaskan Kotler dalam Sampara Lukman (2000:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Cristhoper dalam Tjandra (2005:3) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:38), pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain.

Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk melayani banyak orang yang diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Nurcholish (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pengertian pelayanan publik didalam pasal 1 UU Nomor 25 tahun 2009 dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun pelayanan publik menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pandangan Albercht dan Zemke dalam buku Dwiyanto (2005:145-16),

pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, suatu sistem yang baik akan memberikan suatu prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui.

Dari berbagai teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan tersebut diharapkan harus optimal dengan mengedepankan masyarakat sebagai subyek pelayanan . :

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi Pemerintah serta BUMD / BUMN yang didasarkan pada ciri – ciri atau sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan :

- a. Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa catatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin – ijin, rekomendasi, keterangan. Jenis pelayanan ini meliputi pelayanan sertifikat tanah, IMB, KTP, akte kelahiran dan lain – lain).
- b. Pelayanan barang, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam

suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (secara fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya, misalnya jenis pelayanan listrik, air bersih, telepon.

c. Pelayanan jasa, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas sesungguhnya tidak dapat diukur sehingga perlu dibuat indikator yang terukur untuk dapat menentukan kualitas suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan puas apabila pelayanan yang diperoleh sesuai harapan. Tjiptono (2001) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Davis dalam Yamit (2005:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Gaspersz (2002:181) mendefinisikan kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya.

Sinambela dkk. (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- a. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Parasuraman, *et al.* (1998:5) dalam Kaihatu (2008) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif di mana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat *image* tentang merek, iklan, penjualan, dan penentuan harga.

Menurut Gilbert dkk., (2004) dalam jurnal tulisan Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk.

Kinerja Pelayanan (*service performance*) yang dikembangkan oleh Cravin dan Taylor, 1992 dan 1994 dalam jurnal tulisan Gus Andri, SE., MM, menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan/jasa adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh

konsumen atau pasien itu sendiri dan konsumen atau pasien akan menilai kualitas pelayanan atau jasa yang benar-benar mereka rasakan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam berbagai penelitian adalah pendekatan SERVQUAL (Service Quality), yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2010:148) yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau konsumen yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.

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

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan

dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut.

Kepuasan pelanggan akan tergantung pada kinerja (*performance*) karyawan atau pegawai yang memberikan layanan.

Menurut Lupiyoadi (2001:158) ada 5 (lima) faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

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

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

d. Harga

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

e. 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.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009,104) adalah "*Customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met the customer's needs and expectations*". Dimana menurutnya kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan definisi lain menurut Kotler dan Keller (2009,164) "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to their expectations*". Sehingga menurutnya kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Hal sebaliknya akan terjadi, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas, sebab biasanya pelanggan yang puas cenderung akan lebih setia dengan produk yang ditawarkan, akan menceritakan ke orang lain tentang perusahaan dan produk yang memuaskannya, lebih kurang memperhatikan produk kompetitor, lebih puas atau senang.

Menurut Saladin (2004:9) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Menurut Oliver dalam jurnal Jeanne Rossomme mengatakan *satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service, itself, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption related fulfillment, including levels of under- or overfulfillment.*

Richard Oliver dalam Husein Umar (2003:14) mengatakan kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut Lukman (2000:119) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Hunt (dalam Nasution, 2005), definisi kepuasan pelanggan dapat digolongkan ke dalam lima perspektif berikut:

Tabel 2.1
Definisi kepuasan pelanggan dalam 5 perspektif

Perspektif	Definisi kepuasan pelanggan
<i>Normative deficit definition</i>	Perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima.
<i>Equity definition</i>	Perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial, dimana bila perolehan tersebut tidak sama maka pihak yang dirugikan akan tidak puas

<i>Normative standard Definition</i>	Perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu.
<i>Atributonal definition</i>	Atribut yang digunakan oleh konsumen dalam menilai kegagalan suatu produk
<i>Procedural fairness Definition</i>	Fungsi dari keyakinan atau persepsi pelanggan bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

Sumber : Nasution, 2005

Nasution menjelaskan kepuasan konsumen sebagai tanggapan perilaku, berupa evaluasi purnabeli konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap barang atau jasa tersebut.

Sureshchandar et al. (2002) mengatakan bahwa "*customer satisfaction should be viewed as a multi – dimensional construct and the measurement items should be generated with the same dimensions of service quality*".

Adapun ciri – ciri pelanggan yang puas adalah (Kotler, dkk (2000):

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain. Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Menurut *Guo, Xiao dan Tang (2009)* dalam *Inmullah Khan (2012)* dalam jurnalnya mengatakan bahwa "*Customer satisfaction is the necessary foundation for the company to retain the existing customers. The customers who are unsatisfied with the received services would not be expected to have long run relationships with the company*".

Menurut *Kotler (2007)*, ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

- a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelangganya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian survey dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia (Kotler Philip dkk, 2000:36).

Sugito (2005) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

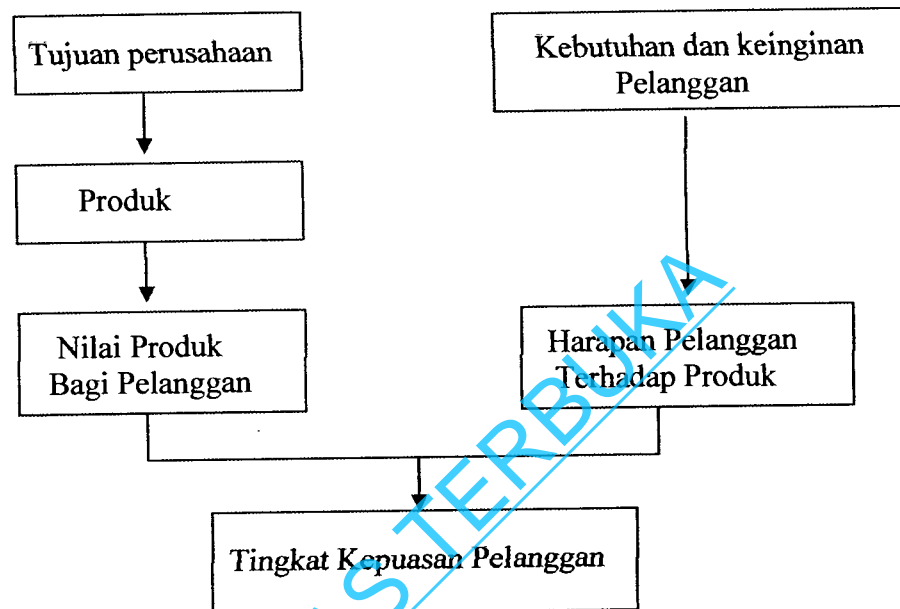
Menurut Supranto (2001), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap pelayanan publik yang dapat dilihat dari indikator – indikator seperti pelayanan yang cepat dan akurat, biaya dan sarana prasarana penunjang.

Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Tjiptono, 2001).

Secara konseptual, tingkat kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut :

Gambar 2.1
Konsep Tingkat Kepuasan Pelanggan



Sumber : Rangkuti, 2003. Konsep kepuasan pelanggan

5. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tulisan Nyai Herlina, dkk (2010) dalam jurnalnya mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Pohan (2003) dalam jurnal tersebut dikatakan bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi daripada yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya.

6 Kinerja SDM.

Menurut Indrawan (2001:453) dalam kamus lengkap bahasa Indonesia kinerja berasal dari kata dasar kerja yang diberi arti sebagai aktivitas untuk melakukan sesuatu, sesuatu yang dilakukan dengan tujuan untuk mencari nafkah.

Kinerja menurut Edi Sutrisno (2009:165) yaitu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

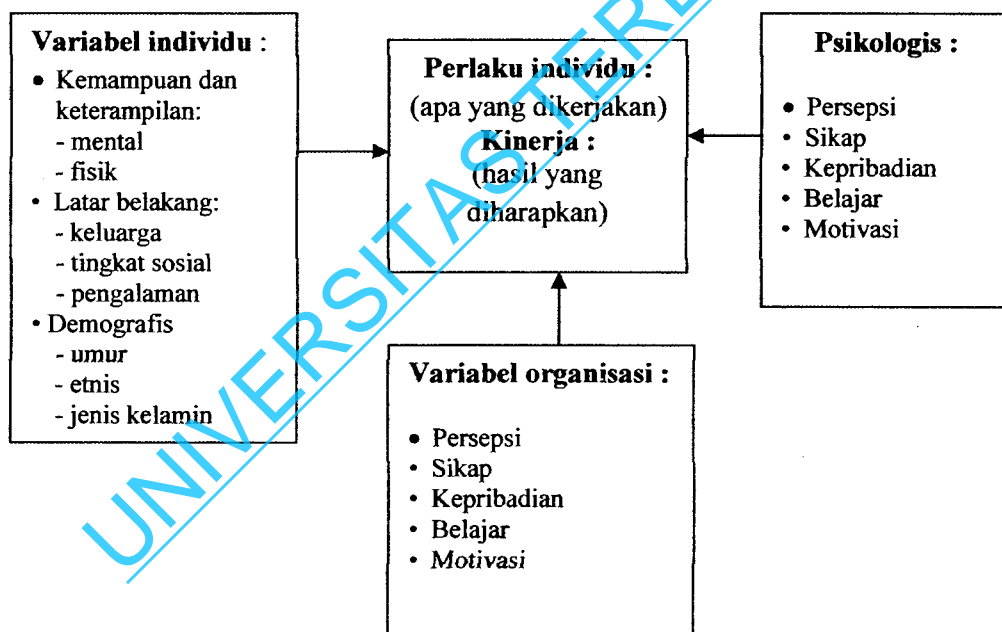
Menurut Mangkunegara (2001), kinerja adalah: hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi (Ilyas, 2001).

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan memegang peranan penting.

Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja personil. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas, yang dapat digambarkan dalam diagram berikut :

Gambar 2.2
Diagram skematis teori perilaku dan kinerja



Sumber : teori perilaku dan kinerja dari Gibson (Ilyas, 2001)

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menuju misi, tujuan dan pencapaian hasil organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia proses yang ada dalam organisasi tidak dapat dijalankan.

Menurut Jelena Vemić Đurković dalam jurnalnya “*the success of an organization significantly depends upon the manner in which it manages human potentials*” yang berarti kunci sukses sebuah organisasi secara signifikan tergantung pada cara bagaimana mengelola potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

Secara konseptual, Sumber daya manusia (SDM) memandang manusia sebagai suatu kesatuan jasmani dan rohani. Oleh karenanya, kualitas SDM yang dimiliki oleh suatu bangsa dapat dilihat sebagai suatu sinergi antara kualitas rohani dan jasmani yang dimiliki oleh individu dari warga bangsa yang bersangkutan.

Sayuti Hasibuan (2000:3) mengatakan Sumber Daya Manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Menurut Nawawi dalam Makmur (2008:58) pengertian Sumber Daya Manusia perlu dibedakan antara pengertiannya secara makro dan mikro. Fattah (2000:6) menyebutkan dua dimensi sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia terdiri dari dua dimensi, yaitu dimensi kualitatif dan dimensi kuantitatif. Dimensi kualitatif mencakup berbagai potensi yang terkandung pada setiap manusia, antara lain pikiran (*ide*), pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang memberi pengaruh terhadap kapasitas kemampuan manusia untuk melaksanakan pekerjaan yang produktif sedangkan dimensi kuantitatif adalah terdiri atas prestasi dunia kerja yang memasuki dunia kerja dalam jumlah waktu belajar. Jika pengeluaran untuk meningkatkan kualitas SDM ditingkatkan, nilai produktifitas dari SDM tersebut akan menghasilkan nilai balik (*rate of return*) yang positif.”

Jadi Sumber Daya Manusia adalah semua orang yang terlibat yang bekerja untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Definisi kinerja pegawai yang dikemukakan Kusriyanto dalam Mangkunegara (2010) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam).

Mangkunegara (2000:9) sendiri mengatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Senada dengan Mangkunegara, Sedarmayanti (2011:388) mengatakan kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) kualitas dan kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dipengaruhi 3 (tiga) faktor seperti yang dikemukakan Simamora (1995) dalam Sedarmayanti (2011:390) :

1. Faktor individual
 - Kemampuan dan keahlian
 - Latar belakang
 - Demografi
2. Faktor psikologi
 - Persepsi
 - *Attitude*
 - *Personality*

- Pembelajaran
 - Motivasi
3. Faktor organisasi
- Sumber daya
 - Kepemimpinan
 - Penghargaan
 - Struktur
 - *Job design*

Menurut Indra Bastian (2001:329), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planninh*) suatu organisasi.

Menurut Faustino Cardoso Gomes (1995:195) dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2010:9) dikatakan bahwa kinerja SDM sebagai ungkapan output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mempertahankan layanannya dan loyalitasnya yang sejenis. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan sesuai tujuan organisasi, sangat diperlukan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, dimensi – dimensi yang terdapat di dalam kualitas pelayanan yang pada akhirnya menentukan kepuasan pelanggan. Hal senada juga diungkapkan oleh Tjiptono (1995) bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk. (1990) dalam Pasolong (2011:135), keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan.

Berikut adalah penjelasan ke 5 (lima) dimensi *servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) dengan atribut –atribut yang terdapat dalam setiap dimensi tersebut.

Dimensi pertama yaitu bukti langsung (*tangibles*) dengan atribut-atributnya yaitu sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, penampilan fisik petugas.

Dimensi kedua yaitu keandalan (*reliability*), dengan atributnya pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, penyedia pelayanan tepat waktu, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Dimensi ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dengan atributnya adalah keinginan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan

pelayanan dengan tanggap. Pelayanan yang tanggap juga dipengaruhi oleh sikap karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Dimensi ke empat yaitu jaminan (*assurance*). Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan, dengan atributnya adalah reputasi, kemampuan, kejujuran, keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Dimensi ke lima yaitu empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Atributnya adalah jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan pelanggan tertarik kepada perusahaan, perhatian pribadi kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Berikut hasil penelitian terdahulu :

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Pembahasan	Perbedaan dan Persamaan
Marissa Rizky T. (2006)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada TIKI JNE – Semarang)	Variabel bebas : (<i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i>). Variabel terikat : kepuasan pelanggan.	Analisis regresi berganda	Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> terhadap kepuasan pelanggan	Persamaan: menggunakan metode analisis, variabel bebas dan terikat yang sama. Perbedaan : pada lokus penelitian. Pada penelitian ini, lokus penelitian pada IGD RSUD Larantuka,

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Pembahasan	Perbedaan dan Persamaan
					sedangkan pada penelitian terdahulu pada TIKI JNE – Semarang.
Sonya Maharani (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Kasus pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat).	Variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati); variabel terikat (kepuasan pelanggan)	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil koefisien regresi, diperoleh bahwa faktor jaminan, bukti fisik, daya tanggap	Persamaan: menggunakan metode analisis, variabel bebas dan terikat yang sama. Perbedaan : pada lokus penelitian. Pada penelitian ini, lokus penelitian pada IGD RSUD Larantuka,

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Pembahasan	Perbedaan dan Persamaan
				keandalan, menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, , sementara empati menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.	sedangkan pada penelitian terdahulu pada Unit Pelayanan Pelanggan – Semarang Barat.

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Pembahasan	Perbedaan dan Persamaan
Nurmaidah Ginting (2006)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI (persero) Cabang Putri Hijau – Medan.	Variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati); variabel terikat (kepuasan nasabah).	Analisis Regresi Berganda	Secara rata – rata nasabah menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BRI Putri Hijau Medan adalah baik. Secara parsial : hanya dimensi keandalan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan yang paling dominan berpengaruh adalah jaminan.	Persamaan: menggunakan metode analisis, variabel bebas dan terikat yang sama. Perbedaan : pada lokus penelitian. Pada penelitian ini, lokus penelitian pada IGD RSUD Larantuka, penelitian terdahulu pada PT. BRI Putri Hijau – Medan.

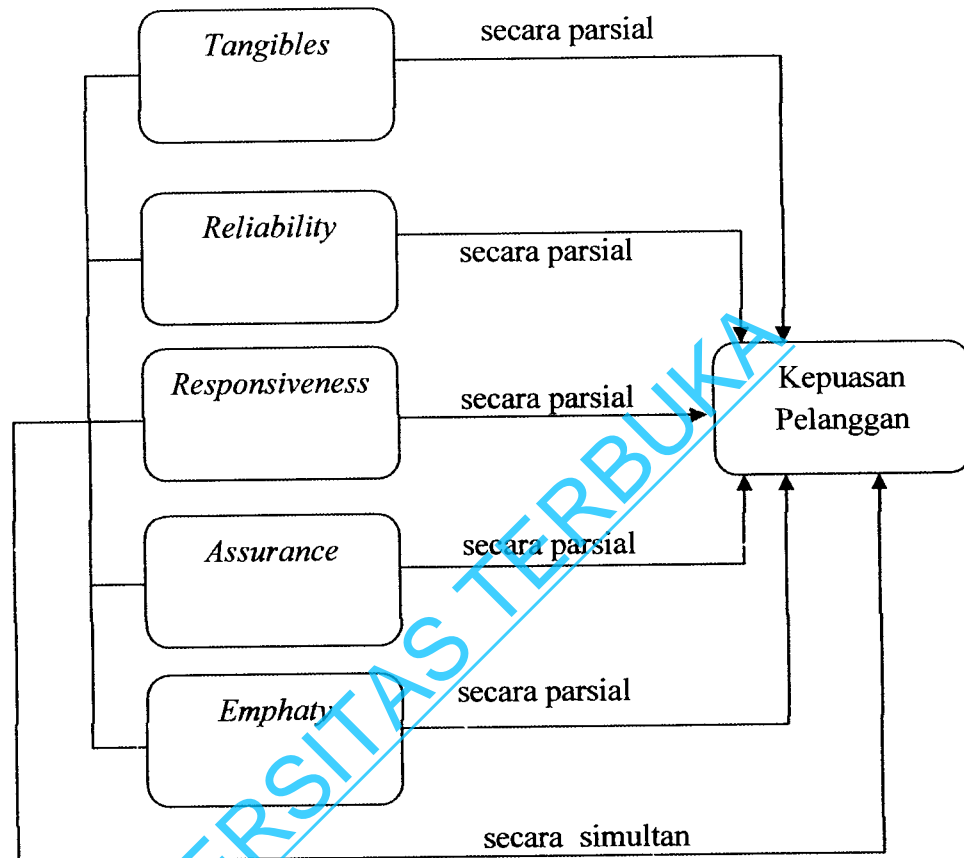
Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Pembahasan	Perbedaan dan Persamaan
				Secara simultan : Semua dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	
Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Variabel bebas (<i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i>). Variabel terikat : kepuasan pelanggan.	SEM (Structural Equation Modelling)	Secara parsial dan simultan : semua variabel bebas berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Perberdaan : pada metode analisis. Persamaan : menggunakan variabel bebas dan bebas yang sama dengan penelitian sekarang.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas kesetiaan mereka pada produk-produk yang ditawarkan, yang pada akhirnya pelanggan adalah konsumen yang setia atau loyal pada perusahaan tertentu untuk selamanya.

Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2010:148) yang menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi pada kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau konsumen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sehingga berdasarkan ulasan di atas dan untuk mengetahui hubungan antara dimensi – dimensi tersebut terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada kerangka pemikiran teoritik berikut :

Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran Teoritik



Sumber : Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2010:148) dan diolah lebih lanjut oleh peneliti (2013).

D. Hipotesis Penelitian

Menurut Good dan Scates (1954) dalam Nazir (2005:151) hipotesis merupakan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta – fakta yang diamati ataupun kondisi –

kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah – langkah penelitian selanjutnya. Berdasarkan operasinya, terdapat 2 (dua) jenis hipotesis (Taniredja dan Mustafidah, 2011:26), yaitu :

- a. Hipotesis nol / *null hypothesis* / hipotesis statistik, yakni hipotesis yang mengatakan ketidakadanya hubungan antar variabel.

Hipotesis ini disimbolkan dengan H_0 .

- b. Hipotesis alternatif atau hipotesis kerja atau hipotesis asli, yakni hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antar variabel.

Hipotesis ini disimbolkan dengan H_a atau H_1 .

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa dimensi – dimensi yang terdapat di dalam kualitas pelayanan secara bersama – sama maupun terpisah mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan demikian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara ke lima dimensi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
4. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

5. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
6. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bersifat eksplanatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2009:14) yaitu sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan penelitian eksplanatif menurut Bungin (2009) adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain untuk menguji suatu hipotesis. Tujuan pemilihan metode eksplanatif karena peneliti ingin menjelaskan hubungan di antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pengujian hipotesis.

B. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Larantuka – Flores Timur. RSUD Larantuka yang merupakan satu – satunya rumah sakit milik Pemerintah di Kabupaten Flores Timur.

2. Populasi

Menurut Silalahi (2010:253), populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana penyelidik tertarik. Populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, obyek, peristiwa atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang pernah merasakan pelayanan di IGD RSUD Larantuka dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan dari Oktober – Desember 2012 yaitu sebanyak 973 orang.

3. Sampel

Kriteria-kriteria yang digunakan dalam memilih sampel penelitian ini adalah:

- a. Masyarakat Kabupaten Flores Timur yang pernah merasakan pelayanan di IGD RSUD Larantuka dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir.
- b. Sudah berumur minimal 17 tahun, karena dianggap sudah dapat membuat keputusan dan dapat memberikan jawaban tanpa intervensi pihak lain
- c. Bukan keluarga tenaga medis yang bekerja pada IGD RSUD Larantuka.

Untuk mencari jumlah sample, penelitian menggunakan rumus dari Taro Yamane dan Slovin (Ridwan – Akdon, 2006:254), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot (d^2) + 1}$$

Penjelasan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi.

d^2 = Presisi yang ditetapkan (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = ? \text{ orang}$$

$$N = 973 \text{ orang}$$

$$n = \frac{973}{973 (0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{973}{973 \cdot (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{973}{9.73 + 1}$$

$$n = \frac{973}{10.73}$$

$$n = 90.68 \approx 91$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus di atas maka dalam penelitian ini ditetapkan 91 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah *random sample*. Responden sebanyak 91 orang adalah yang pernah mengalami pelayanan di IGD dan bukan karyawan atau keluarga karyawan IGD untuk menghindari jawaban yang tidak realistis.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas (*independent variable*) pada penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. yang terdiri dari :

1. *Tangible* (X1), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen, misalnya kebersihan ruangan pengobatan dan toilet.
2. *Responsiveness* (X2), yaitu kemampuan tenaga medis dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. *Reliability* (X3), yaitu kemampuan tenaga medis memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Di sini pasien dapat menilai dan melihat secara langsung kemampuan tenaga medis.
4. *Assurance* (X4), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dipercaya.
5. *Emphaty* (X5), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sedangkan variabel terikat (*Dependen Variable*) adalah Kepuasan Pelanggan (Y), Kepuasan Pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antar prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan dan tergantung pada kinerja (*performance*) karyawan atau pegawai yang memberikan layanan. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan

menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut.

Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel definisi operasional variabel di bawah ini :

Tabel 3.1
Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
<i>Tangibles</i> (bukti fisik) – X1	Ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen, misalnya kebersihan ruangan pengobatan dan toilet.	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan fisik - Kesopanan dan keramahan - Waktu tunggu - Jawaban 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) – X2	Kemampuan tenaga medis dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepedulian - Kecepatan, ketepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan - Kejelasan informasi 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB
<i>Reliability</i> (keandalan) – X3	Kemampuan tenaga medis memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat.	<ul style="list-style-type: none"> - Kemauan untuk melayani - Profesionalisme - Prosedur yang tidak berbelit - Kehadiran pemberi layanan yang tepat waktu - Bersikap simpatik 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
<i>Assurance</i> (jaminan) – X4	Kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberi layanan yang terpercaya - Pengetahuan yang dimiliki pemberi layanan - Sikap yang sopan - Kejelasan informasi 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB
<i>Emphaty</i> (empati) – X5	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap yang tegas - Perhatian dari pemberi layanan - Perlakuan yang sama terhadap penerima layanan 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antar prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan dan tergantung pada kinerja (<i>performance</i>) karyawan atau pegawai yang memberikan layanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Puas terhadap penampilan fisik - Puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan - Puas terhadap waktu tunggu yang disediakan - Puas terhadap jawaban yang diberikan - Puas terhadap prosedur yang ada. - Puas terhadap kehadiran pemberi layanan yang tepat waktu - Puas terhadap kejelasan informasi - Puas terhadap perlakuan yang diterima. 	Skala likert dengan jawaban : 5 : SB 4 : B 3 : N 2 : TB 1 : STB

Tabel 3.2
Kisi – kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i>	Meliputi kebersihan kerapihan berpakaian, kesopanan dan keramahan, waktu tunggu dan jawaban yang diberikan oleh tim dokter dan staf administrasi.	1, 2, 3, 4
2.	<i>Responsiveness</i>	Kepedulian staf administrasi kepada pasien dan keluarga, kecepatan, ketepatan perawat dan dokter melakukan diagnosa dan tindakan, tanggapan tenaga medis terhadap keluhan yang disampaikan pasien, kejelasan tentang penyakit yang diderita dan tindakan yang dilakukan sudah sesuai prosedur.	5, 6, 7, 8, 9, 10
3.	<i>Reliability</i>	Meliputi kemauan dokter dan perawat untuk melakukan tindakan, tenaga medis bekerja secara professional, prosedur tidak berbelit dan rumit, kehadiran dokter dan perawat, tenaga medis (perawat) membantu memberikan obat kepada pasien dan tenaga medis selalu memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.	11, 12, 13, 14, 15, 16

No.	Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
4.	<i>Assurance</i>	Meliputi kemampuan dokter untuk mendiagnosa keluhan anda, ketrampilan dokter dan perawat melakukan tindakan, kejelasan informasi yang diberikan terhadap keluhan anda, kecepatan dan ketepatan staf administrasi dalam memberikan pelayanan dan catatan medis pasien tersimpan rapi dan lengkap.	17, 18, 19, 20, 21
5.	<i>Emphaty</i>	Meliputi keramahan dan kesopanan staf administrasi pada saat memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan tim medis pada saat melakukan tindakan, perhatian dan kepedulian tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga, tenaga medis selalu mengontrol keadaan pasien dan ketrampilan dokter dan perawat melakukan tindakan, kejelasan informasi yang diberikan terhadap keluhan anda, kecepatan dan ketepatan staf administrasi dalam memberikan pelayanan, catatan medis pasien tersimpan rapi dan lengkap, semua pasien diperlakukan sama.	22, 23, 24, 25, 26

No.	Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
6.	Kepuasan Pelanggan	<p>a. <i>Tangibles</i>, meliputi penampilan dan kerapihan tenaga medis dan staf administrasi di IGD, keramahan dan kepedulian tenaga medis di IGD, kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam melakukan tindakan, jawaban yang diberikan oleh tenaga medis (dokter dan perawat), kualitas pengobatan yang diberikan, ketersediaan obat, infus dan oksigen di IGD, jumlah kamar perawatan dan toilet yang disediakan, kebersihan dan kerapihan kamar perawatan termasuk seprei dan bantal, kebersihan toilet dan ketersediaan air di toilet pasien dan letak IGD.</p> <p>b. <i>Responsiveness</i>, meliputi kejelasan informasi yang disampaikan tim medis dan staf administrasi, kemampuan yang dimiliki tim medis dalam menanggapi keluhan yang disampaikan, kecepatan dan ketepatan dokter melakukan diagnosa dan tindakan dan tanggapan yang diberikan oleh perawat dan staf administrasi.</p>	<p>27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36</p> <p>37, 38, 39, 40</p>

No.	Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
		<p>c. <i>Reliability</i>, meliputi cara kerja tenaga medis, prosedur pelayanan di IGD, pertolongan yang diberikan oleh perawat sebelum ditangani dokter, ketepatan waktu tim medis dalam melakukan pelayanan.</p>	41, 42, 43, 44
		<p>d. <i>Assurance</i>, meliputi keramahan dan kesopanan tim medis dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan, ketepatan dokter melakukan diagnosa, ketrampilan perawat dan staf administrasi dalam melayani pasien, kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga medis dan pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan tindakan.</p>	45, 46, 47, 48, 49
		<p>e. <i>Emphaty</i>, meliputi keramahan dan kesopanan tim medis ketika memberikan pelayanan, perhatian tim medis terhadap pasien dan keluarga selama menjalani perawatan, perhatian yang diberikan staf administrasi pada saat pertama kali berkunjung, kepedulian tim medis terhadap keluhan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh tim medis dan staf administrasi (tanpa memandang status sosial).</p>	50, 51, 52, 53, 54.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data sekunder melalui studi kepustakaan, sedangkan data primer didapatkan langsung dari responden melalui kuisisioner atau angket yang disebar.

Dengan demikian teknik pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Studi kepustakaan, melalui literatur yang berkaitan dengan penelitian seperti koran, internet.
2. Studi lapangan. Penelitian ini termasuk penelitian survey sehingga untuk mendapatkan data primer penulis menyebarkan angket atau kuisisioner yang sudah disiapkan. Kuisisioner yang digunakan memakai pertanyaan tertutup sehingga responden hanya boleh memilih jawaban dari daftar jawaban yang tersedia dan meminta responden untuk memberikan skala penilaian yang merefleksikan respon tertentu sehingga data dan kondisi penelitian tidak dapat dimanipulasi oleh penulis. Kuisisioner berisi identitas responden dan tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Selain itu penulis juga menggunakan metode observasi yaitu pengamatan langsung pada IGD RSUD Larantuka.

E. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum data yang didapatkan dari hasil kuisisioner ini diolah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuisisioner. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah isi atau data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*). Apabila data dari butir-butir pertanyaan

tersebut sudah *valid* dan *reliable* maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur kandungan instrumen yang ada atau dengan kata lain kuesioner perlu diuji kesahian dan keandalannya sebelum disebar kepada responden.

Instrumen yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

- a. Instrumen untuk mengukur 5 (lima) dimensi yang terdapat pada kualitas pelayanan.
- b. Instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Uji Validitas

Kuisisioner dapat dikatakan valid (sah) jika memiliki butir-butir pertaaan kuisisioner yang saling berhubungan dengan konsep-konsep yang diinginkan. Apabila ada pertanyaan yang tidak berhubungan, berarti pertanyaan tersebut tidak valid (sah) yang kemudian akan dihilangkan atau diganti ataupun dihilangkan dengan konsep pertanyaan lain yang valid (sah).

Menurut Tukiran dan Hidayati (2012:42), sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya (Ghozali, 2001).

Rumus uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut (Arikunto, 2005:72) :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}$$

Di mana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah responden

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

Ketentuan untuk mengetahui suatu item pertanyaan valid adalah :

- Apabila r hitung $>$ r tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- Apabila r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel yang digunakan adalah 0,205 dengan taraf signifikan 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2011:47).

SPSS memberikan fasilitas dengan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) $>$ 0,70 (Nunnally dalam Ghozali 2011:48).

Rumus reliabilitas menurut Nurgiyantoro, dkk. (2006) sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{K - 1}{1 + (K - 1) r}$$

Penjelasan :

- α = koefisien reliabilitas
 K = jumlah butir
 r = rata-rata korelasi antar butir
 1 = bilangan konstan

Kategori kehandalan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3
 Tingkat Reliabilitas (kehandalan) berdasarkan nilai Alpha

Alpha	Tingkat Kehandalan
0.000 s/d 0.200	Kurang Handal
> 0.200 s/d 0.400	Agak Handal
> 0.400 s/d 0.600	Cukup Handal
> 0.600 s/d 0.800	Handal
> 0.800 s/d 1.000	Sangat Handal

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif eksplanatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik inferensial. Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap dasar (Santoso dan Tjiptono, 2001), tahap tersebut diantaranya:

- a. Editing, semua data yang diperoleh perlu diteliti kelengkapan dan kejelasan
- b. Scoring, memberikan score dengan menggunakan skala likert pada setiap variabel
- c. Coding, pengubahanan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban responden menurut kategori yang penting.
- d. Tabulasi, menyajikan data – data yang diperoleh dalam tabel, sehingga pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas.

Perhitungan statistik dalam teknik analisis data kuantitatif menggunakan bantuan program komputer *SPSS (Statistical Package Social Science) for Windows* versi 19.0.

1. Analisis Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah penduduk Kabupaten Flores Timur yang pernah berkunjung di IGD untuk melakukan perawatan dan atau pengobatan maupun hanya mengantar atau menjenguk keluarga yang sedang dan atau akan dirawat dan yang sudah berumur diatas 17 tahun, bukan keluarga tenaga medis dan staf administrasi.

Dari kuesioner yang disebarakan kepada 91 responden, semuanya menjawab dan mengembalikan kuisisioner serta layak untuk diolah dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan responden, peneliti menggunakan teknik *random sampling* dengan cara sebagian kuisisioner disebarakan kepada pengunjung IGD yang alamatnya diketahui oleh peneliti untuk mempermudah pengambilan kuisisioner, sebagian lagi diserahkan

ke aparat kelurahan / desa yang berada di dalam dan sekitar kota Larantuka yang selanjutnya dibagikan secara acak kepada masyarakatnya.

a. Identitas Responden.

Identitas responden berisikan usia, jenis kelamin, alamat, pekerjaan, frekuensi kunjungan dan alamat tempat tinggal. Deskripsi tentang identitas responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.4
Deskripsi umum responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Umur	a. 20 – 30 tahun	22	24
	b. 31 – 40 tahun	27	30
	c. 41 – 50 tahun	30	33
	d. \geq 51 tahun	12	13
Jenis Kelamin	a. Perempuan	37	41
	b. Laki - laki	54	59
Alamat	a. Oka – Lamawalang	4	4
	b. Waibalun – Lohayong	47	52
	c. Lokea – Postoh	23	25
	d. Ekasapta – Weri	17	19
Pekerjaan	a. PNS	43	47
	b. Petani	22	24
	c. Nelayan	17	19
	d. Ojek	9	10
Jumlah kunjungan ke IGD	a. 1 – 5 kali	42	46
	b. 6 – 10 kali	32	35
	c. 11 – 15 kali	11	12
	d. \geq 16 kali	6	7

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

b. Tanggapan Responden.

Tanggapan responden menjelaskan tentang jawaban responden terhadap variabel – variabel bebas dan variabel terikat berdasarkan indikator pada setiap variabel. Gambaran jawaban responden dalam penelitian ini, menggunakan tabel distribusi frekuensi dan untuk mempermudah penjelasan, penulis juga menggunakan grafik. Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata tanggapan responden untuk setiap variabel, digunakan kriteria interpretasi skor (Riduwan, 2012:29) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Tabel 3.5
Kriteria Interpretasi Skor

Skor	Keterangan
0 % - 20 %	Sangat rendah
21 % - 40 %	Rendah
41 % - 60 %	Sedang
61 % - 80 %	Tinggi
81 % - 100 %	Sangat tinggi

Sumber : Riduwan, 2012

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005:110).

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan kurva normal, grafik P-P Plot, serta dengan uji statistik 1 sampel Kolmogorov – Smirnov (KS) (Ghozali, 2005:112).

Asumsi pada grafik normal plot :

- 1). Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2). Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

Sedangkan asumsi pada uji statistik 1 sampel K-S yaitu jika KS tidak signifikan pada ($p > 0,05$) atau dengan kata lain residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas.

Multikolinearitas adalah kejadian yang menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel – variabel bebas dan hubungan yang terjadi cukup besar yang akan menyebabkan perkiraan keberartian koefisien regresi yang diperoleh.

Cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi :

1). Menganalisis matrix korelasi variabel – variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel bebas tidak berarti bebas dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel bebas.

2). Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lain. Nilai yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$.

c. Uji Autokorelasi.

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode (t-1) atau satu periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2011:113).

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

d. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2005:105). Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105).

Dasar pengambilan keputusan :

- 1). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

G. Uji Statistik Inferensial

1. Uji Regresi

Uji regresi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Menurut Usman dan Akbar (2006:216) analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih atau untuk mendapatkan atau meramalkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan uji regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel – variabel bebas secara parsial dan simultan terhadap variabel terikat atau dengan kata lain analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

Rumus uji regresi berganda menurut Taniredja dan Mustafidah (2011:92) adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

Keterangan :

- Y = kepuasan pelanggan
- α = konstanta
- β_n = koefisien regresi variabel bebas ke n
- X_n = variabel bebas.

2. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinan akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel

bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain (Santosa & Ashari 2005 : 125).

Rumus koefisien determinasi (Nazir, 2005:468) :

$$R^2 = \frac{a_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan secara parsial atau tidak terhadap variabel dependen.

Hipotesis untuk melakukan uji t statistik adalah :

$$H_0 : \beta = 0$$

Variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan

$$H_a : \beta \neq 0$$

Variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusan :

- . Jika t hitung $\geq t$ tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- . Jika t hitung $\leq t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empahty* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Hipotesis untuk melakukan uji F statistik adalah :

$$H_0: \beta = 0$$

Variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empahty* tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

$$H_a: \beta \neq 0$$

Variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empahty* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Deskriptif

1. Gambaran Umum Lokus Penelitian

a. Kabupaten Flores Timur.

Kabupaten Flores Timur merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang terletak antara $08^{\circ} 04' - 08^{\circ} 40'$ LS dan $122^{\circ} 38' - 123^{\circ} 57'$ BT. Utara berbatasan dengan laut Flores, selatan berbatasan dengan laut Sawu, timur berbatasan dengan Kabupaten Lembata dan barat berbatasan dengan Kabupaten Sikka. Luas wilayah seluruhnya $5.983,38 \text{ km}^2$, terdiri dari luas daratan $1.812,85 \text{ km}^2$ (31 persen luas wilayah) yang tersebar pada 3 pulau besar dan 27 pulau kecil serta luas lautan $4.170,53 \text{ km}^2$ (69 persen luas wilayah). Secara administrasi pemerintahan Kabupaten Flores Timur terdiri dari 19 Kecamatan dan 229 Desa dan 21 Kelurahan. Konsentrasi penduduk Flores Timur paling tinggi di Kecamatan Larantuka diikuti Kecamatan Adonara Timur, dan yang terendah di Kecamatan Demon Pagong. Kepadatan penduduk Flores Timur adalah 128 orang per km^2 dengan kepadatan paling tinggi di Kecamatan Larantuka sebesar 762 orang per km^2 , sedangkan paling rendah di Kecamatan Tanjung Bunga sebesar 46 orang per km^2 . Tingkat kepadatan penduduk yang demikian menggambarkan bahwa sesungguhnya wilayah Flores Timur masih cukup luas untuk pengembangan ekonomi masyarakat. Walaupun demikian aksesibilitas antar wilayah masih merupakan faktor penghambat karena kesembilan belas kecamatan tersebut tersebar pada tiga pulau besar yakni pulau

Penjelasan :

- a). Pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan oleh semua komponen yang berada dalam lingkungan rumah sakit yang ditujukan kepada semua pelanggan (internal dan eksternal)
- b). Pelayanan yang berkualitas adalah setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus dilakukan secara profesional dan sesuai standar
- c). Terjangkau adalah semua produk pelayanan rumah sakit dapat dijangkau secara ekonomi oleh semua pelanggan
- d). Pusat rujukan adalah pilihan pertama semua pelanggan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan.

2). Misi :

- a). Menyediakan upaya pelayanan kesehatan perorangan secara profesional sesuai standar
- b). Memberikan pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau
- c). Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum dan keuangan yang akuntabel
- d). Menyediakan perbekalan, sarana dan prasarana rumah sakit yang memadai
- e). Mengembangkan dan mendayagunakan SDM rumah sakit secara tepat
- f). Menciptakan jaringan rujukan yang konsisten.

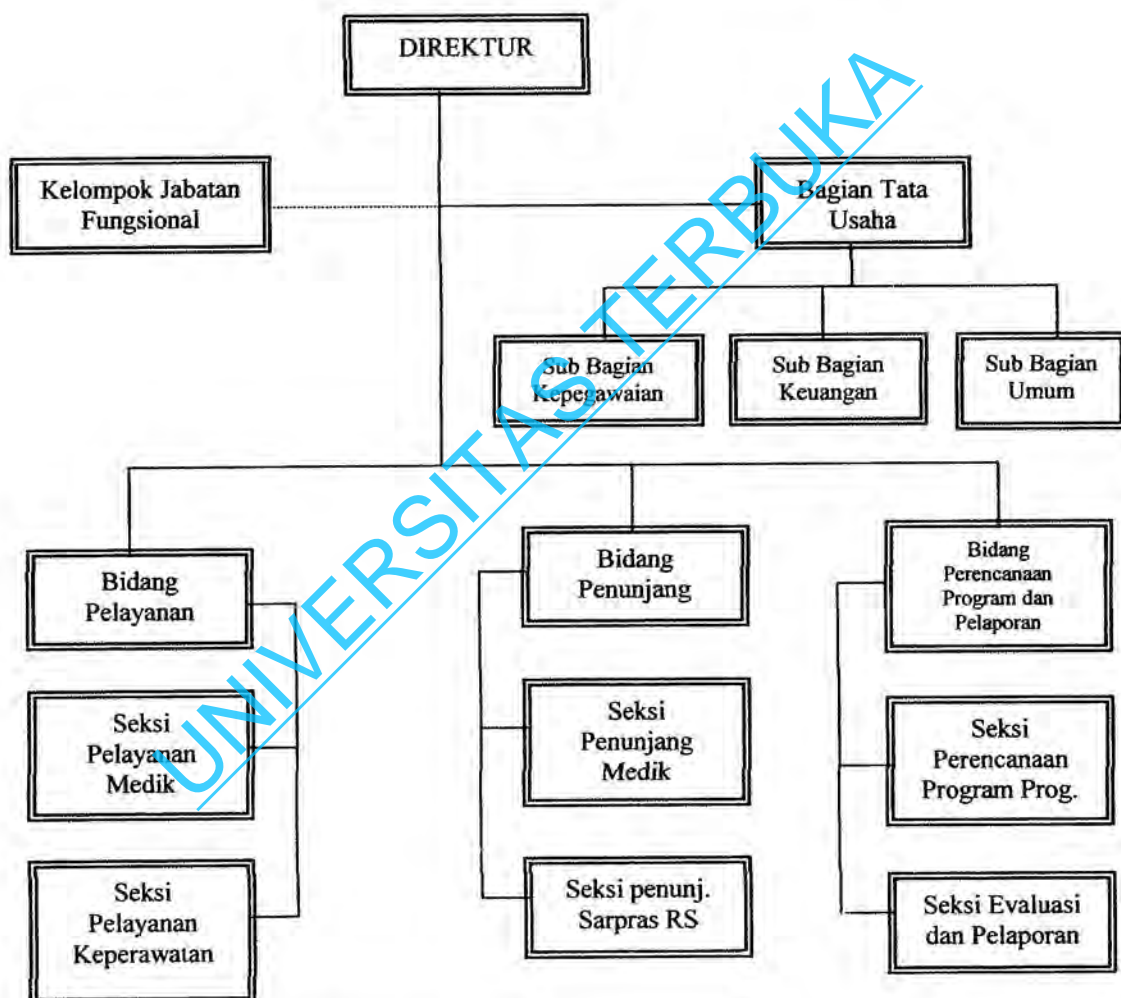
3). Struktur Organisasi RSUD Larantuka :

Sebagai sebuah organisasi yang cukup kompleks, maka Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka pun memerlukan sebuah struktur organisasi agar bisa memberikan

pelayanan yang terbaik bagi pasien. Struktur diibaratkan sebagai sebuah bangunan yang menahan suatu beban. Beban yang dimaksud adalah organisasi dengan segala kompleksitasnya, yakni sejumlah tugas dan proses pekerjaan yang harus diselesaikan dan dikoordinasikan.

Struktur organisasi RSUD Larantuka sebagai berikut :

Gambar 4.2
Struktur organisasi RSUD Larantuka



Sumber : LAKIP RSUD Larantuka, 2012.

Tupoksi IGD RSUD Larantuka (sesuai Peraturan DIRUT RSUD Larantuka No. 5 Tahun 2010) :

1. Tugas :

Memberikan pelayanan atau tindakan medis dan keperawatan kepada pasien yang datang dalam keadaan gawat demi menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut.

2. Fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan *life saving* anak dan dewasa
- b. Penyelenggaraan pelayanan gawat darurat 24 jam
- c. Memberikan pelayanan kegawatdaruratan yang berkompeten
- d. Menyelenggarakan penanggulangan bencana (*disaster plan*) baik di rumah sakit mau pun di luar rumah sakit dengan memberikan pertolongan klinis kepada korban

3. Tujuan :

Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi setiap pasien yang datang dan berada dalam keadaan darurat dengan cepat dan tepat sehingga dapat mencegah kematian dan cacat yang mungkin terjadi.

4. Falsafah :

Menyelamatkan jiwa manusia melalui pelayanan tim gawat darurat yang profesional berdasarkan disiplin ilmu kedokteran dan asuhan keperawatan menuju yang terbaik.

5. Struktur Organisasi IGD :
 - a. Kepala IGD
 - b. Dokter Konsulen
 - c. Tim Medis
 - d. Kepala Ruang Gawat Darurat
 - e. Ketua Tim Jaga
 - f. Perawat Pelaksana / Kelompok Perawat
 - g. Penunjang (administrasi, *driver ambulance, cleaning service*)

2. Gambaran Umum Responden

- a. Identitas Responden.

Untuk mengetahui adanya hubungan antara umur dan jumlah kunjungan, alamat dan jumlah kunjungan, jenis kelamin dan pekerjaan dan antara umur dan pekerjaan, penulis menggunakan crosstab dan untuk menguji hipotesis adanya hubungan antara ke dua variabel seperti tersebut di atas, digunakan uji chi square yang sebelumnya masing - masing variabel diasumsikan sebagai data nominal, seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Data nominal masing – masing variabel

NILAI NOMINAL.	UMUR	L / P	PEKERJAAN	ALAMAT	JUMLAH KUNJUNGAN
1	20 - 30 tahun	P	PNS	Oka - Lamawalang	1 - 5 kali
2	31 - 40 tahun	L	Petani	Waibalun - Lohayong	6 - 10 kali
3	41 - 50 tahun		Nelayan	Lokea – Postoh	11 - 15 kali
4	> 51 tahun		Ojek	Ekasapta – Weri	> 16 kali

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013.

1). Crosstab antara umur dan jumlah kunjungan

Hipotesis :

Ha : ada hubungan antara umur dan jumlah kunjungan

Ho : tidak ada hubungan antara umur dan jumlah kunjungan

Berdasarkan hasil uji crosstab pada tabel crosstab umur dan kunjungan diketahui bahwa responden yang paling banyak berkunjung ke IGD adalah yang berumur 31-40 tahun dan 41-50 tahun sebanyak 12 orang yang berkunjung ke IGD sebanyak 6 – 10 kali dan yang paling sedikit adalah yang berumur antara 20-30 tahun sebanyak 1 orang yang berkunjung ke IGD dengan frekuensi kunjungan lebih dari 16 kali.

Sedangkan berdasarkan tabel uji Chi Square umur dan kunjungan menunjukkan bahwa $\alpha = 0,05 \leq \text{Asymp. Sig (2-sided)}$ sebesar 0,215 atau ($\alpha = 0,05 \leq 0,215$) dengan demikian maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara umur dan jumlah kunjungan ke IGD.

2). Crosstab antara alamat dan jumlah kunjungan

Hipotesis :

Ha : ada hubungan antara alamat dan jumlah kunjungan

Ho : tidak ada hubungan antara alamat dan jumlah kunjungan

Berdasarkan hasil uji crosstab pada tabel crosstab alamat dan kunjungan, diketahui bahwa responden yang berdomisili di Lokea – Postoh melakukan kunjungan ke IGD sebanyak 1-5 kali dan Eksasapta – Weri berkunjung ke IGD sebanyak 6-10 kali dengan jumlah responden sebanyak 11 orang. Sedangkan yang paling sedikit berkunjung ke IGD adalah yang berdomisili di Oka-Lamawalang dengan jumlah kunjungan 1-5 kali sebanyak 1 orang, 11-15 kali sebanyak 1 orang dan lebih dari 16 kali sebanyak 1 orang.

Sedangkan berdasarkan tabel uji Chi Square alamat dan kunjungan, menunjukkan bahwa $\alpha = 0,05 \leq \text{Asymp. Sig (2-sided)}$ sebesar 0,426 atau ($\alpha = 0,05 \leq 0,426$) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara alamat dan jumlah kunjungan ke IGD.

3). Crosstab antara jenis kelamin dan pekerjaan

Hipotesis :

Ha : ada hubungan antara jenis kelamin dan pekerjaan

Ho : tidak ada hubungan antara jenis kelamin dan pekerjaan

Berdasarkan hasil uji crosstab pada tabel crosstab jenis kelamin dan pekerjaan diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah yang berprofesi sebagai PNS yang terdiri dari perempuan 18 responden dan laki – laki sebanyak 25 responden,

sedangkan yang paling sedikit adalah yang mempunyai pekerjaan sebagai ojek yaitu perempuan 4 orang dan laki – laki 5 orang.

Sedangkan berdasarkan tabel uji Chi Square jenis kelamin dan pekerjaan, menunjukkan bahwa $\alpha = 0,05 \leq \text{Asymp. Sig (2-sided)}$ sebesar 0,935 atau ($\alpha = 0,05 \leq 0,935$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dan pekerjaan.

4). Crosstab antara umur dan pekerjaan

Hipotesis :

H_a : ada hubungan antara umur dan pekerjaan

H_0 : tidak ada hubungan antara umur dan pekerjaan

Berdasarkan hasil uji crosstab pada tabel crosstab umur dan pekerjaan diketahui bahwa dari total responden yang ada, yang berprofesi sebagai PNS adalah yang paling banyak dan berumur antara 41 – 50 tahun.

Sedangkan berdasarkan tabel uji chi square umur dan pekerjaan menunjukkan bahwa $\alpha = 0,05 \leq \text{Asymp. Sig (2-sided)}$ sebesar 0,255 atau ($\alpha = 0,05 \leq 0,255$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara umur dan pekerjaan.

b. Tanggapan Responden

Deskripsi kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi akan dibahas secara rinci pada penjelasan berikut ini.

1). Tanggapan responden terhadap indikator *tangibles* :

Pada indikator *tangibles* terdapat 4 pertanyaan yang menyangkut keadaan fisik yang dapat diamati setiap hari di IGD, terdiri dari kebersihan dan kerapian pakaian, kesopanan dan keramahan tim medis dan staf administrasi, waktu tunggu sebelum dilayani dan jawaban yang diberikan oleh tim medis.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 91 responden dapat dilihat jawaban responden terhadap indikator *tangibles* sebagaimana yang digambarkan pada tabel berikut :

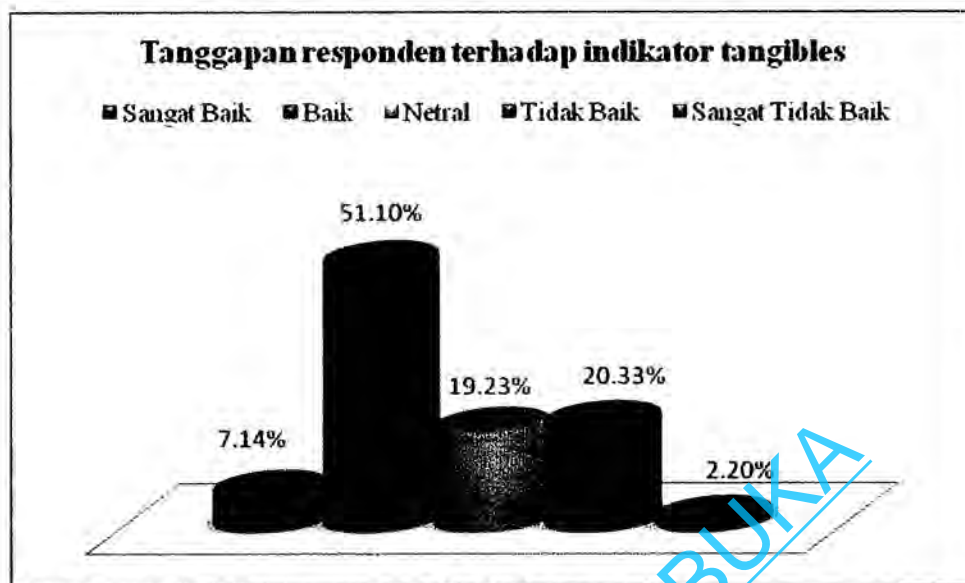
Tabel 4.3
Jawaban responden terhadap indikator *tangibles*

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SB	26	7,14	IV
2	B	186	51,10	I
3	N	70	19,23	III
4	TB	74	20,33	II
5	STB	8	2,20	V
TOTAL		364	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel 4.2 merupakan akumulasi dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang terdapat pada indikator *tangibles*. Data pada tabel di atas dikonversi ke dalam diagram di bawah ini :

Grafik 4.2
Tanggapan responden terhadap indikator *tangibles*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menjelaskan bahwa sebanyak 51,10% yang menyatakan baik terhadap penampilan fisik yang dilihat oleh responden, sebanyak 20,33% yang menyatakan tidak baik terhadap penampilan fisik, 19,23% bersikap netral, sebanyak 7,14% menyatakan sangat baik dan sisanya sebanyak 2,20% yang menjawab sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *tangibles*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel scoring pada indikator *tangibles*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 4 = 1,820$$

$$\text{Skor responden} = 1,240$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,240}{1,820} \times 100\% = 68\%$$

Berdasarkan interpretasi skor, nilai 68% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 51,10% terhadap kebersihan dan kerapihan pakaian tim medis (dokter dan perawat) dan staf administrasi IGD, kesopanan dan keramahan tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga, waktu tunggu sebelum dilayani oleh dokter dan jawaban yang diberikan oleh tim medis.

2). Indikator *responsiveness* :

Pada indikator *responsiveness* terdapat 6 pertanyaan yaitu kepedulian staf administrasi kepada pasien pada saat pertama kali mendatangi IGD, kecepatan perawat melakukan pertolongan, kecepatan dan ketepatan dokter melakukan diagnosa dan tindakan, tanggapan tenaga medis terhadap keluhan anda dan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 91 responden dapat dilihat jawaban responden terhadap indikator *responsiveness* sebagaimana yang digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Jawaban responden terhadap indikator *responsiveness*

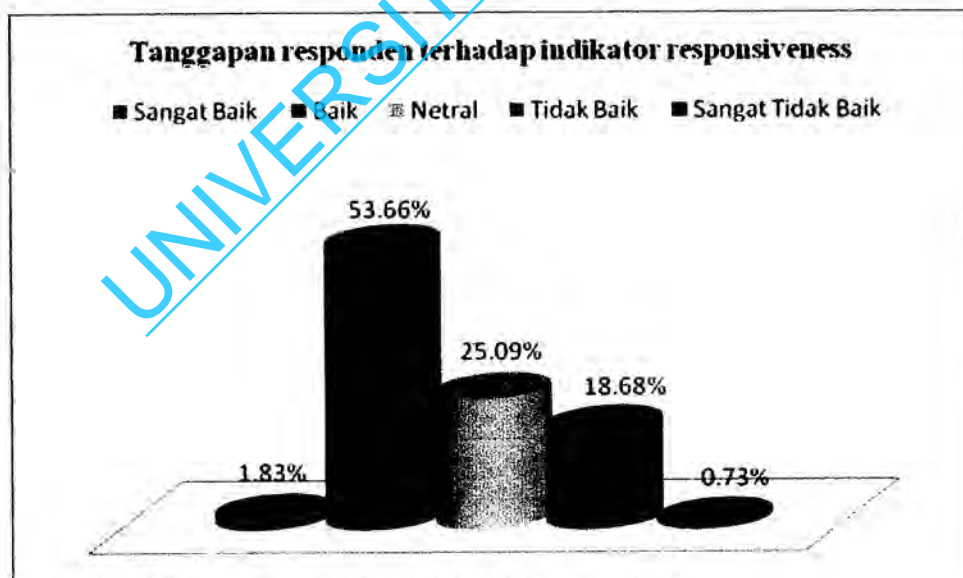
No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SB	10	1,83	IV
2	B	293	53,66	I
3	N	137	25,09	II
4	TB	102	18,68	III
5	STB	4	0,73	V
TOTAL		546	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel 4.3 merupakan akumulasi dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang terdapat pada indikator *responsiveness*.

Untuk lebih jelasnya, tanggapan responden dapat digambarkan ke dalam diagram sebagai berikut :

Grafik 4.3
Tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menunjukkan bahwa 53,66% menjawab baik terhadap indikator *responsiveness*, 25,09% memilih netral terhadap semua pertanyaan, 18,68% menjawab tidak baik, 1,83% menjawab sangat baik dan 0,73% menjawab sangat tidak baik. Sebagian besar responden memilih jawaban baik terhadap indikator *responsiveness* berarti ada tanggapan positif dari pelanggan IGD terhadap kepedulian, kecepatan, ketepatan tenaga medis dan staf administrasi dan kejelasan informasi yang diperoleh.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *responsiveness*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *responsiveness*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 6 \times 4 = 2,730$$

$$\text{Skor responden} = 1,841$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,841}{2,730} \times 100\% = 67\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 67% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 53,66% terhadap kepedulian staf administrasi kepada pasien pada saat pertama kali mendatangi IGD, kecepatan perawat melakukan pertolongan, kecepatan dan ketepatan dokter melakukan diagnosa dan tindakan, tanggapan tenaga medis terhadap keluhan anda dan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

3). Indikator *reliability* :

Pada indikator *reliability* terdapat 6 pertanyaan yaitu kemauan dokter dan perawat untuk melakukan tindakan, tenaga medis bekerja secara profesional, prosedur tidak berbelit dan rumit, kehadiran dokter dan perawat, tenaga medis (perawat) membantu memberikan obat kepada pasien dan tenaga medis selalu memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 91 responden dapat dilihat jawaban responden terhadap indikator *reliability* sebagaimana yang digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Jawaban responden terhadap indikator *reliability*

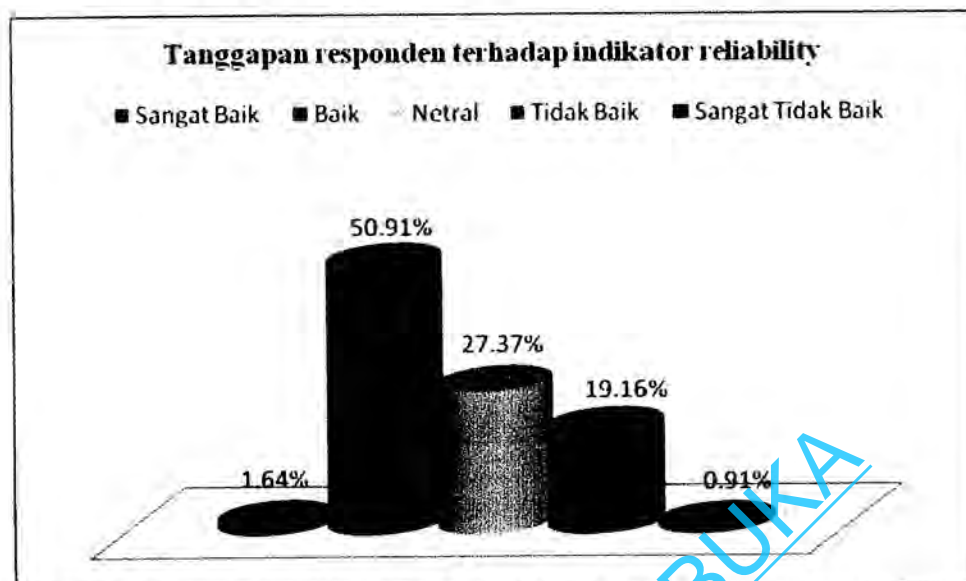
No	Pilihan Jawaban	F	Presentase (%)	Rangking
1	SB	9	1.64	IV
2	B	279	50.91	I
3	N	150	27.37	II
4	TB	105	19.16	III
5	STB	5	0.91	V
TOTAL		548	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel 4.4 merupakan akumulasi dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang terdapat pada indikator *reliability*.

Untuk lebih jelasnya, tanggapan responden dapat digambarkan ke dalam diagram sebagai berikut :

Grafik 4.4
Tanggapan responden terhadap indikator *reliability*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih jawaban baik sebesar 50,91%. Responden yang memilih netral sebesar 27,37%, yang memilih tidak baik terhadap item pertanyaan pada indikator *reliability* sebesar 19,16%, yang memilih jawaban sangat baik sebesar 1,64% dan jawaban sangat tidak baik sebesar 0,91%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif terhadap semua item pertanyaan pada indikator *reliability*.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *reliability*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *reliability*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 6 \times 4 = 2,730$$

$$\text{Skor responden} = 1,841$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,841}{2,730} \times 100\% = 67\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 67% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 50,91% terhadap kemauan dokter dan perawat untuk melakukan tindakan, tenaga medis bekerja secara professional, prosedur tidak berbelit dan rumit, kehadiran dokter dan perawat, tenaga medis (perawat) membantu memberikan obat kepada pasien dan tenaga medis selalu memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

4). Indikator *assurance* :

Pada indikator *assurance* terdapat 5 pertanyaan yaitu kemampuan dokter untuk mendiagnosa keluhan anda, ketrampilan dokter dan perawat melakukan tindakan, kejelasan informasi yang diberikan terhadap keluhan anda, kecepatan dan ketepatan staf administrasi dalam memberikan pelayanan dan catatan medis pasien tersimpan rapi dan lengkap.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 91 responden dapat dilihat jawaban responden terhadap indikator *assurance* sebagaimana yang digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Jawaban responden terhadap indikator *assurance*

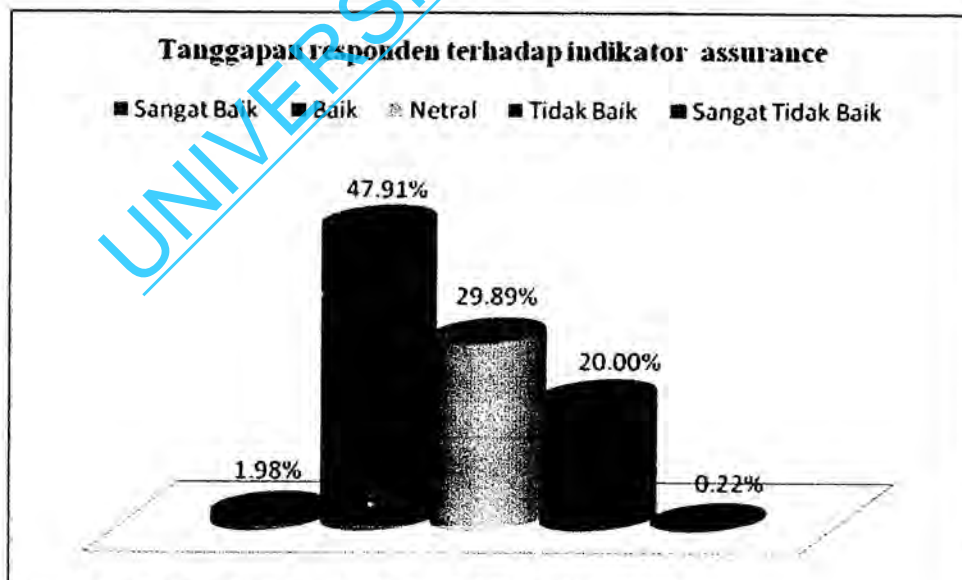
No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SB	9	1.98	IV
2	B	218	47.91	I
3	N	136	29.89	II
4	TB	91	20	III
5	STB	1	0.22	V
TOTAL		455	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel 4.5 merupakan akumulasi dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang terdapat pada indikator *assurance*.

Untuk lebih jelasnya, tanggapan responden dapat digambarkan ke dalam diagram sebagai berikut :

Grafik 4.5
Tanggapan responden terhadap indikator *assurance*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menunjukkan bahwa sebanyak 47,91% responden menjawab baik. Jawaban netral sebanyak 29,89%, 20% menjawab tidak baik, dan hanya sedikit yang menjawab sangat baik yaitu sebesar 1,98% dan 0,22% menjawab sangat tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perbandingan yang seimbang antara yang menjawab baik dan selain jawaban baik.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *assurance*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *assurance*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 4 = 2,275$$

$$\text{Skor responden} = 1,508$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,508}{2,275} \times 100\% = 66\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 66% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 47,91% terhadap kemampuan dokter untuk mendiagnosa keluhan anda, ketrampilan dokter dan perawat melakukan tindakan, kejelasan informasi yang diberikan terhadap keluhan anda, kecepatan dan ketepatan staf administrasi dalam memberikan pelayanan dan catatan medis pasien tersimpan rapi dan lengkap.

5). Indikator *emphaty* :

Pada indikator *emphaty* terdapat 5 pertanyaan yaitu keramahan dan kesopanan staf administrasi pada saat memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan tim medis pada saat melakukan tindakan, perhatian dan kepedulian tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga, tenaga medis selalu mengontrol keadaan pasien dan menginformasikan kepada keluarga dan semua pasien diperlakukan sama.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 91 responden dapat dilihat jawaban responden terhadap indikator *emphaty* sebagaimana yang digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Jawaban responden terhadap indikator *emphaty*

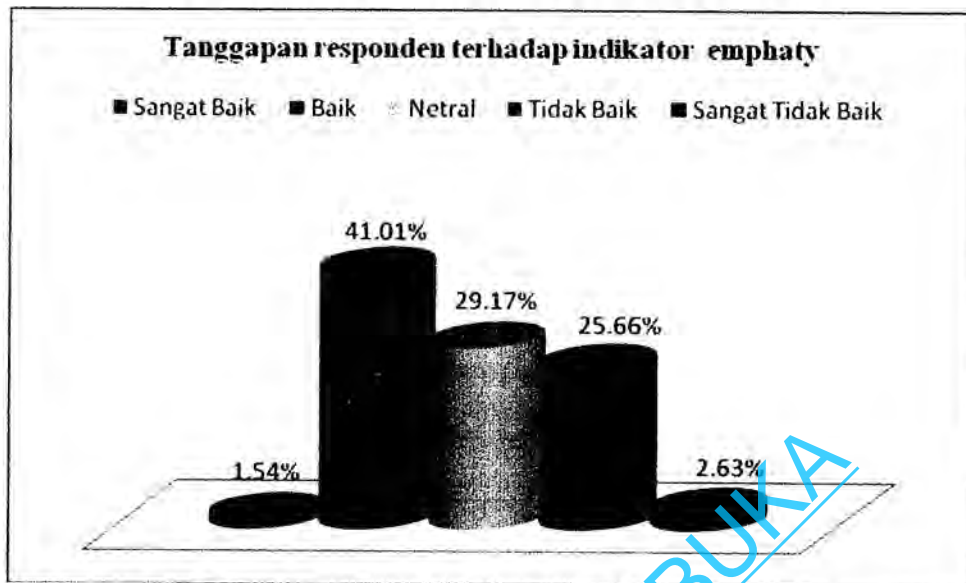
No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SB	7	1.54	IV
2	B	187	41.01	I
3	N	133	29.17	II
4	TB	117	25.66	III
5	STB	12	2.63	V
TOTAL		456	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel 4.6 merupakan akumulasi dari jawaban pada setiap item pertanyaan yang terdapat pada indikator *emphaty*.

Untuk lebih jelasnya, tanggapan responden dapat digambarkan ke dalam diagram sebagai berikut :

Grafik 4.6
Tanggapan responden terhadap indikator *emphaty*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab baik sebanyak 41,01%. Sedangkan perbandingan antara yang memilih netral dan yang menyatakan tidak baik tidak terlalu jauh, yaitu 29,17% dan 25,66%. Sisanya memilih sangat baik dan sangat tidak baik. Hal ini berarti masih perlu pembenahan terhadap berbagai hal yang termasuk dalam indikator *emphaty*.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *emphaty*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *emphaty*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 4 = 2,275$$

$$\text{Skor responden} = 1,424$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,424}{2,275} \times 100\% = 63 \%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 63% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 41.01% terhadap keramahan dan kesopanan staf administrasi pada saat memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan tim medis pada saat melakukan tindakan, perhatian dan kepedulian tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga, tenaga medis selalu mengontrol keadaan pasien dan menginformasikan kepada keluarga dan semua pasien diperlakukan sama.

6). Terhadap variabel kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah rasa senang, nyaman atau kecewa seseorang terhadap kinerja ataupun terhadap produk tertentu.

Penilaian terhadap variabel kepuasan pelanggan terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penilaian responden terhadap ke lima indikator tersebut dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut :

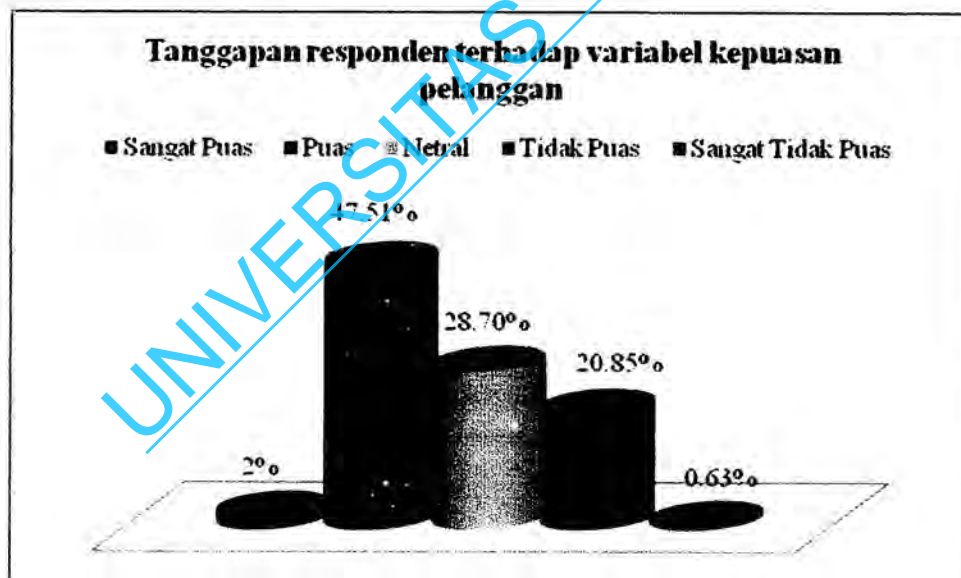
Tabel 4.8
Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SP	59	2	IV
2	P	1210	47.51	I
3	N	731	28.70	II
4	TP	531	20.85	III
5	STP	16	0.63	V
TOTAL		2547	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Untuk mempermudah penjelasan, selanjutnya dari tabel di atas dibuat grafik tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan sebagai berikut :

Grafik 4.7
Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Diagram di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel kepuasan pelanggan sebanyak 47,51% untuk pernyataan puas, tidak menjawab atau netral sebanyak 28,70%, yang menyatakan tidak puas sebanyak 20,85%, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 2% dan sisanya menjawab sangat tidak puas sebesar 0,63%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan, penampilan fisik tenaga medis dan staf administrasi, ketersediaan fasilitas pengobatan serta sarana lain yang terdapat di IGD.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada letak variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 28 = 12,740$$

$$\text{Skor responden} = 8,404$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{8,404}{12,740} \times 100\% = 66\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 66% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 47,51 % terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Untuk lebih terperinci, tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan akan dideskripsikan ke dalam indikator – indikator sebagai berikut :

a). Indikator *tangibles* :

Indikator *tangibles* secara garis besar terdiri atas penampilan fisik tenaga medis dan staf administrasi, ketersediaan fasilitas pengobatan, ruang perawatan dan letak IGD. Tanggapan responden terhadap indikator ini dapat digambarkan pada tabel dan grafik berikut :

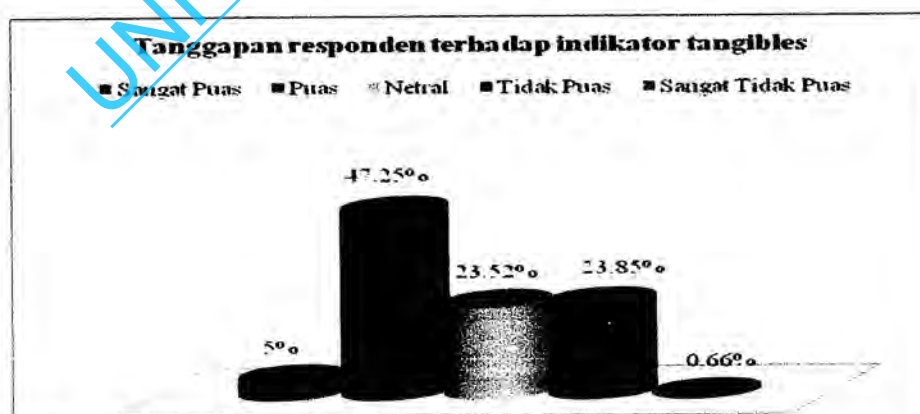
Tabel 4.9
Tanggapan responden terhadap indikator *tangibles*

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	Sangat Puas	43	5	IV
2	Puas	430	47.25	I
3	Netral	214	23.52	II
4	Tidak Puas	217	23.85	III
5	Sangat Tidak Puas	6	0.66	V
TOTAL		910	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Untuk mempermudah penjelasan, selanjutnya dari tabel di atas dibuat grafik tanggapan responden terhadap indikator *tangibles* sebagai berikut :

Grafik 4.8
Tanggapan responden terhadap indikator *tangibles*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menjelaskan bahwa 47,25% responden menyatakan puas terhadap penampilan fisik tenaga medis dan staf administrasi, ketersediaan fasilitas pengobatan, ruang perawatan dan letak IGD, yang menyatakan tidak puas dan bersikap netral atau tidak menyatakan pendapatnya hampir sebanding yaitu sebesar 23,52% dan 23,85%, sisanya menjawab sangat puas sebesar 5% dan sangat tidak puas.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *tangibles* maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *tangibles*.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 10 = 4,550$$

$$\text{Skor responden} = 3,017$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{3,017}{4550} \times 100\% = 66\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 66% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 47,25% terhadap indikator *tangibles*.

b). Indikator *responsiveness* :

Indikator *responsiveness* terdiri dari 4 pertanyaan yaitu kejelasan informasi yang disampaikan tim medis dan staf administrasi, kemampuan yang dimiliki tim medis dalam menanggapi keluhan yang disampaikan, kecepatan dan ketepatan dokter

melakukan diagnosa dan tindakan dan tanggapan yang diberikan oleh perawat dan staf administrasi. Tanggapan responden terhadap indikator ini dapat digambarkan pada tabel dan grafik berikut :

Tabel 4.10
Tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness*

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SP	4	1	IV
2	P	172	47.25	I
3	N	135	37.09	II
4	TP	52	14.29	III
5	STP	1	0.27	V
TOTAL		364	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Untuk mempermudah pemahaman tentang tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* seperti yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat pada diagram berikut ini :

Grafik 4.9
Tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menggambarkan bahwa jumlah responden yang menjawab puas terhadap semua item pertanyaan yang terdapat di dalam indikator *responsiveness* sebanyak 47,25%, yang bersikap netral sebanyak 37,09%, menjawab tidak puas sebanyak 14,29%, sedangkan yang menjawab sangat puas hanya 1% dan sisanya menjawab sangat tidak puas sebanyak 0,27%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian responden masih merasa puas terhadap kejelasan informasi, kecepatan, ketepatan dan ketanggapan tim medis maupun staf administrasi dalam melayani pasien.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *responsiveness*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *responsiveness*. Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 4 = 1,820$$

$$\text{Skor responden} = 1,218$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,218}{1,820} \times 100\% = 67\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 67% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 47,25% terhadap indikator *responsiveness*.

c). Indikator *reliability* :

Indikator *reliability* terdiri dari 4 (empat) pertanyaan yaitu cara kerja tenaga medis, prosedur pelayanan di IGD, pertolongan yang diberikan oleh perawat sebelum ditangani dokter dan ketepatan waktu tim medis dalam melakukan pelayanan.

Tanggapan responden terhadap indikator ini dapat dijelaskan pada tabel dan grafik di bawah ini :

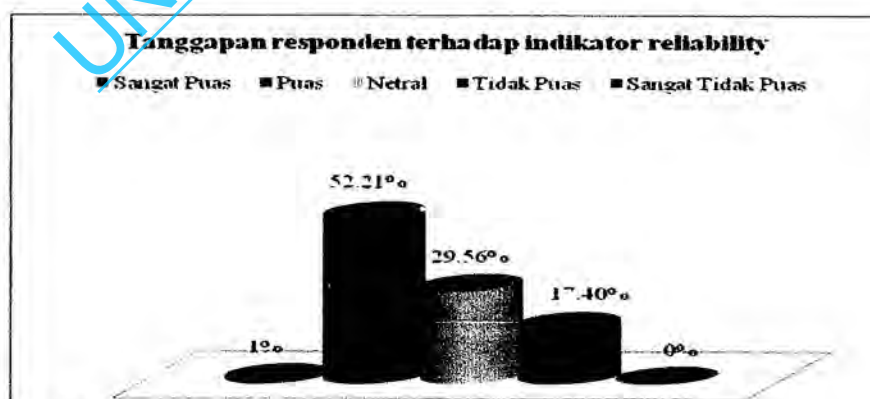
Tabel 4.11
Tanggapan responden terhadap indikator *reliability*

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SP	3	1	IV
2	P	189	52.21	I
3	N	107	29.56	II
4	TP	63	17.40	III
5	STP	0	0	V
TOTAL		362	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Untuk mempermudah pemahaman tentang tanggapan responden terhadap indikator *reliability* seperti yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat pada diagram berikut :

Grafik 4.10
Tanggapan responden terhadap indikator *reliability*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Tabel dan grafik di atas menggambarkan bahwa sebagian besar responden yaitu 52,21% menjawab puas terhadap cara kerja, prosedur pelayanan, pertolongan yang diberikan oleh perawat sebelum ditangani dokter dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sisanya tidak memberi jawaban atau bersikap netral sebanyak 29,56%, menjawab tidak puas sebanyak 17,40% dan hanya 1% yang menjawab sangat puas. Sedangkan tidak ada yang menjawab sangat tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa lebih banyak respon yang merasa puas dengan cara pelayanan oleh tim medis maupun staf administrasi.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator reliability, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator reliability.

Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 4 = 1,820$$

$$\text{Skor responden} = 1,220$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,220}{1,820} \times 100\% = 67\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 67% termasuk kategori tinggi.

Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 52,21 % terhadap indikator *reliability*.

d). Indikator *assurance* :

Indikator *assurance* terdiri dari 5 (lima) item pertanyaan yaitu keramahan dan kesopanan tim medis dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan, ketepatan dokter melakukan diagnosa, ketrampilan perawat dan staf administrasi dalam melayani pasien, kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga medis dan pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan tindakan.

Gambaran tentang tentang tanggapan responden terhadap indikator ini dapat dijelaskan pada tabel dan grafik berikut :

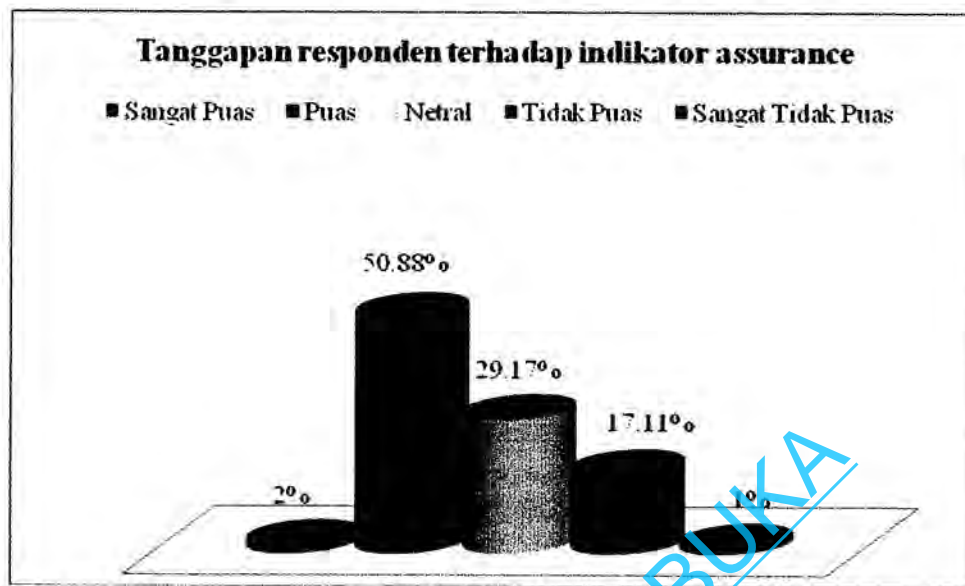
Tabel 4.12
Tanggapan responden terhadap indikator *assurance*

No	Pilihan Jawaban	f	Prosentase (%)	Rangking
1	SP	8	2	IV
2	P	232	50.88	I
3	N	133	29.17	II
4	TP	78	17.11	III
5	STP	5	1	V
TOTAL		456	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Data pada tabel di atas kemudian digambarkan ke dalam bentuk grafik untuk mempermudah pemahaman.

Grafik 4.11
Tanggapan responden terhadap indikator *assurance*



Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Grafik di atas menggambarkan bahwa sebanyak 50,88% menjawab puas terhadap semua item pertanyaan pada indikator ini, sedangkan yang tidak menjawab sebanyak 29,17%, yang menjawab tidak puas sebanyak 17,11% dan sisanya sebanyak 2% menjawab sangat puas dan 1% menjawab sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden masih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim medis maupun staf administrasi.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap indikator *assurance*, maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada indikator *assurance*, diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 5 = 2,275$$

$$\text{Skor responden} = 1,524$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,524}{2,275} \times 100\% = 67\%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 67% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 50,88% terhadap indikator *assurance* .

e). Indikator *emphaty* :

Indikator *emphaty* terdiri dari 5 (lima) pertanyaan yaitu keramahan dan kesopanan tim medis ketika memberikan pelayanan, perhatian tim medis terhadap pasien dan keluarga selama menjalani perawatan, perhatian yang diberikan staff administrasi pada saat pertama kali berkunjung, kepedulian tim medis terhadap keluhan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh tim medis dan staf administrasi (tanpa memandang status sosial).

Tabel dan grafik berikut menggambarkan tanggapan responden terhadap indikator ini

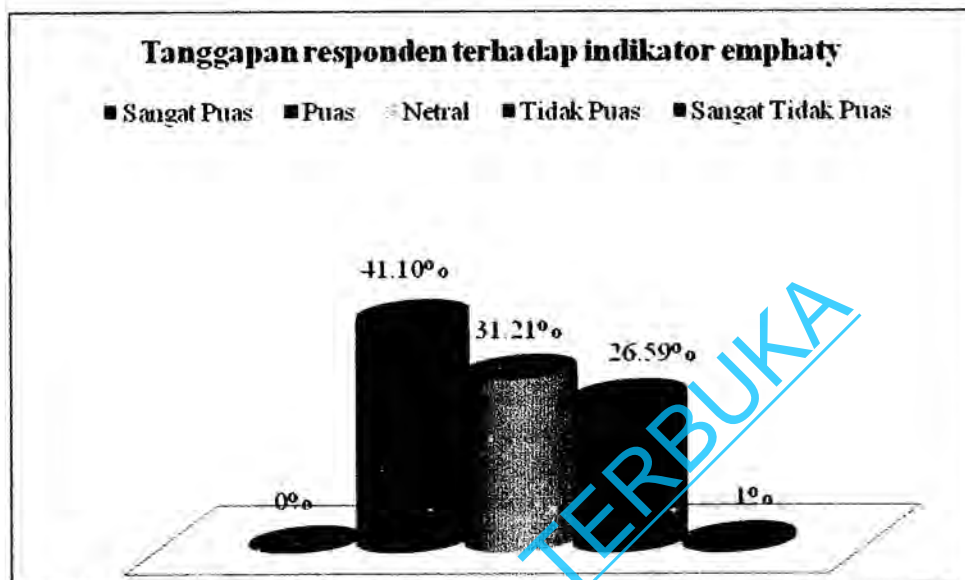
Tabel 4.13
Tanggapan responden terhadap indikator *emphaty*

No	Pilihan Jawaban	F	Prosentase (%)	Rangking
1	SP	0	0	IV
2	P	187	41.10	I
3	N	142	31.21	II
4	TP	121	26.59	III
5	STP	5	1	V
TOTAL		455	100	

Sumber : Data primer yang diolah lebih lanjut, 2013

Untuk mempermudah penjelasan, selanjutnya dari tabel di atas dibuat grafik tanggapan responden terhadap indikator *emphaty* sebagai berikut :

Grafik 4.12
Tanggapan responden terhadap indikator *emphaty*



Sumber : Data primer hasil penelitian, 2013

Grafik dan tabel di atas menggambarkan bahwa sebanyak 41,10%, yang tidak memberi jawaban sebanyak 31,2%, sebanyak 26,59% menjawab tidak puas dan hanya 1% yang menjawab sangat tidak puas. Sedangkan tidak ada responden yang menjawab sangat puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masih banyak responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran rata-rata jawaban responden terhadap inidator *emphat* , maka dibuat skor penilaian berdasarkan tabel skoring pada letak IGD. Berdasarkan perhitungan diperoleh :

$$\text{Skor ideal} = 91 \times 5 \times 5 = 2,275$$

$$\text{Skor responden} = 1,425$$

Berdasarkan rumus, diperoleh angka skor :

$$\frac{1,425}{2,275} \times 100\% = 63 \%$$

Berdasarkan tabel interpretasi skor, nilai 63% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan baik sebesar 41,10% terhadap indikator *emphaty*.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas.

Uji normalitas data mutlak harus dilakukan sebelum melaksanakan analisis regresi, hal ini dilakukan agar hasil dari analisis data tidak meyalahi asumsi klasik. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat grafik dengan kurva normal dan grafik P-P Plot. Penulis menguji dengan menggunakan ke dua cara tersebut sebagai pembandingan.

Setelah dilakukan uji normalitas dengan menggunakan ke dua cara di atas, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pada grafik histogram letak kurva di atas pada posisi seimbang, sisi kiri dan sisi kanan sama lebarnya, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
- b. Dari analisa kurva pada P-P plot menunjukkan bahwa titik – titik pada p-p plot menyebar sesuai dengan garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Dari kedua cara tersebut, diketahui bahwa semuanya berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Pada tabel multikolinearitas diketahui nilai VIF untuk variabel *tangibles* (1.891), *responsiveness* (2.023), *reliability* (2.433), *assurance* (1.715) dan *emphaty* (2.254), karena nilai VIF < 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas atau uji multikolonieritas terpenuhi.

3. Uji Autokorelasi

Dari hasil output uji autokorelasi diketahui nilai DW sebesar 1,652. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, DW hitung berada pada -2 dan 2 atau $-2 \leq 1,652 \leq 2$ sehingga dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi atau uji korelasi terpenuhi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diperlukan sebagai syarat untuk melakukan analisis regresi. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau sebaiknya data homoskedastisitas. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan scatterplot dengan analisis apabila titik-titik menyebar secara sempurna di atas dan dibawah nol maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Namun apabila membentuk pola tertentu maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada diagram scatterplot terlihat bahwa titik – titik menyebar sempurna di atas dan di bawah garis nol serta tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Uji Statistik Inferensial

1. Uji Regresi

Tabel 4.14

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.831	5.389		.711	.479
<i>Tangibles</i>	.647	.407	.131	1.592	.115
<i>Responsiveness</i>	.881	.284	.264	3.105	.003
<i>Reliability</i>	1.362	.346	.367	3.935	.000
<i>Assurance</i>	.460	.323	.112	1.422	.159
<i>Emphaty</i>	.487	.290	.151	1.680	.097

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari ke lima variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model, ternyata hanya dua variabel yang signifikan pada $\alpha = 0.05$, hal ini terlihat dari probabilitas signifikan ke dua variabel (*responsiveness* dan *reliability*) yang berada di bawah 0.05 yaitu 0.003 dan 0.000 dan satu variabel (*emphaty*) yang berpengaruh signifikan pada $\alpha = 0.10$

yang terlihat dari probabilitas signifikan di bawah 0.10 sebesar 0.097 sehingga dapat dikatakan kepuasan pelanggan dipengaruhi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 3.831 + 0.647 \text{ tangibles} + 0.881 \text{ responsiveness} + 1.362 \text{ reliability} + 0.460 \text{ assurance} + 0.487 \text{ emphaty}.$$

- Koefisien constanta bernilai positif maka dengan adanya variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* maka kepuasan pelanggan akan cenderung meningkat.
- Koefisien regresi variabel *tangibles* bernilai positif berarti dengan mengasumsi variabel bebas lainnya tidak ada maka apabila *tangibles* meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat.
- Koefisien regresi variabel *responsiveness* bernilai positif berarti dengan mengasumsi variabel bebas lainnya tidak ada maka apabila *responsiveness* meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat.
- Koefisien regresi variabel *realibility* bernilai positif berarti dengan mengasumsi variabel bebas lainnya tidak ada maka apabila *realibility* meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat.
- Koefisien regresi variabel *assurance* bernilai positif berarti dengan mengasumsi variabel bebas lainnya tidak ada maka apabila *assurance* meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat.

- Koefisien regresi variabel *emphaty* bernilai positif berarti dengan mengasumsi variabel bebas lainnya tidak ada maka apabila *emphaty* meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat.

2. Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui nilai R^2 (R square) sebesar 0.696, artinya variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama – sama mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 69,6 %. Hal ini berarti masih ada 30.4% variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain. Secara konseptual terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Lupiyoadi, 2001:158). Yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel – variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 4.15

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.831	5.389		.711	.479
<i>Tangibles</i>	.647	.407	.131	1.592	.115
<i>Responsiveness</i>	.881	.284	.264	3.105	.003
<i>Reliability</i>	1.362	.346	.367	3.935	.000
<i>Assurance</i>	.460	.323	.112	1.422	.159
<i>Emphaty</i>	.487	.290	.151	1.680	.097

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak dan H₀ diterima bila sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel.

Ha diterima dan H₀ ditolak bila sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel.

Nilai t tabel yang digunakan untuk uji t adalah 1,987

• Hipotesis untuk variabel *tangibles* :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.

H₀ = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *tangibles* sebesar 1.592, dan berdasarkan ketentuan di atas diketahui bahwa 1.592 < 1.987 sehingga kesimpulannya adalah menerima H₀ dan menolak Ha atau dengan kata lain tidak

terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.

- Hipotesis untuk variabel *responsiveness* :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

H0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *responsiveness* sebesar 3.105, dan berdasarkan ketentuan di atas diketahui bahwa $3.105 > 1.987$ sehingga kesimpulannya adalah menerima Ha dan menolak H0 atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

- Hipotesis untuk variabel *reliability* :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

H0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *reliability* sebesar 3.935, dan berdasarkan ketentuan di atas diketahui bahwa $3.935 > 1.987$ sehingga kesimpulannya adalah menerima Ha dan menolak H0 atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

- Hipotesis untuk variabel *assurance* :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

H0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai *t* hitung untuk variabel *assurance* sebesar 1.422, dan berdasarkan ketentuan di atas diketahui bahwa $1.422 < 1.987$ sehingga kesimpulannya adalah menerima H0 dan menolak Ha atau dengan kata lain tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

- Hipotesis untuk variabel *emphaty* :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

H0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai *t* hitung untuk variabel *emphaty* sebesar 1.680, dan berdasarkan ketentuan di atas diketahui bahwa $1.680 < 1.987$ sehingga kesimpulannya adalah menerima H0 dan menolak Ha atau dengan kata lain tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pada variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa hanya 2 (dua) variabel bebas yaitu *responsiveness* dan *reliability* yang berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *reliability* dengan nilai β sebesar 1.362.

b. Uji F

Tabel 4.16

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7148.459	5	1429.692	38.830	.000 ^a
	Residual	3129.651	85	36.819		
	Total	10278.110	90			

a. Predictors: (Constant), *emphaty*, *assurance*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu

Ha ditolak dan H_0 diterima bila sig. > 0,05 atau F hitung < F tabel

Ha diterima dan H_0 ditolak bila sig. < 0,05 atau F hitung > F tabel

Nilai t tabel yang digunakan untuk uji F adalah 3,1884.

Hipotesis :

Ha = diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

H0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tabel annova diperoleh F hitung sebesar 38.830. Berdasarkan ketentuan di atas maka $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau $38.830 > 3.1884$ sehingga menerima H_a dan menolak H_o atau menerima hipotesis diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian antara hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

1. Pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 1.592, walaupun 47,25% responden menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di IGD dan sebanyak 51,10% menilai baik terhadap bukti fisik. Hal ini berarti pengaruh tidak nampak secara statistik namun secara riil terdapat hubungan antara dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan puas apabila dilayani dengan ramah dan oleh petugas di IGD termasuk perawat dan dokter. Penampilan petugas yang bersih dan rapih, waktu tunggu yang tidak terlalu lama serta jawaban atas pertanyaan yang sesuai keinginan turut berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 3.105. Keadaan ini sejalan dengan tanggapan responden yang menilai baik terhadap dimensi *responsiveness* sebesar 53.66% dan menyatakan puas terhadap kepedulian, kecepatan, ketepatan, tanggapan, kejelasan informasi yang diterima oleh pelanggan dengan skor sebesar 47,25%.

3. Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai pada t hitung sebesar 3.935. Hasil uji ini didukung oleh tanggapan responden yang menilai baik terhadap dimensi *reliability* dengan skor sebesar 50.91% dan pernyataan puas sebesar 52.21%.

4. Pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji ini tidak sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan puas terhadap variabel *assurance* sebesar 50.88% dan penilaian baik terhadap variabel ini sebesar 47.91%. Hal ini berarti walaupun secara statistik tidak terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan tetapi secara riil terdapat pengaruh antara kedua variabel tersebut.

5. Pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai pada t hitung sebesar 1.680. Hasil uji ini

tidak sejalan dengan tanggapan responden yang menilai baik terhadap variabel *emphaty* sebesar 41.01% dan pernyataan puas dari responden sebesar 41.10%.

6. Pengaruh variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan :

Uji F menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara ke lima variabel bebas terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) dengan nilai pada F hitung sebesar 38.830. Hal ini sejalan dengan pernyataan puas dari responden sebesar 47.51%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Marissa Rizky T (2006) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan dan Nurmaidah Ginting (2006) bahwa semua dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Parasuraman, dkk. (1990) dalam Pasetong (2011:135) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi pengukur kepuasan pelanggan.

Secara ringkas gambaran tentang pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan hubungannya dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17

Kesimpulan pengaruh antara *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel terikat Variabel bebas	Kepuasan Pelanggan	Kaitan dengan penelitian terdahulu
<p><i>Tangibles</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Reliability</i>, <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i>.</p>	<p>- <i>Tangibles</i> : Nilai pada t hitung 1.592 lebih kecil dari nilai t tabel 1.987 dan nilai siginifikansi 0.115 yang lebih besar dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau dengan kata lain variabel <i>tangibles</i> tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>- <i>Responsiveness</i> : Nilai pada t hitung 3.105 lebih besar dari nilai t tabel 1.987 dan nilai siginifikansi 0.003 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau dengan kata lain variabel <i>responsiveness</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>- <i>Reliability</i> : Nilai pada t hitung 3.935 lebih besar dari nilai t tabel 1.987 dan nilai siginifikansi 0.000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau dengan kata lain variabel <i>reliability</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.</p>	<p>Menolak penelitian Marissa Rizky T, Dwi Aryani & Febrina Rosinta Sonya Maharani yang menyatakan bahwa secara parsial semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Menerima penelitian Nurmaidah Ginting yang menyatakan tidak semua variabel bebas berpengaruh pada kepuasan pelanggan, pada penelitiannya hanya variabel keandalan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian ini bukti fisik, jaminan dan empati yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>

Variabel terikat	Kepuasan Pelanggan	Kaitan dengan penelitian terdahulu
Variabel bebas <i>Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Emphaty.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Assurance</i> : Nilai pada t hitung 1.422 lebih kecil dari nilai t tabel 1.987 dan nilai siginifikansi 0.159 yang lebih besar dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau dengan kata lain variabel <i>assurance</i> tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. - <i>Emphaty</i> : Nilai pada t hitung 1.680 lebih kecil dari nilai t tabel 1.987 dan nilai siginifikansi 0.097 yang lebih besar dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau dengan kata lain variabel <i>emphaty</i> tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. 	
Kepuasan Pelanggan	Semua variabel bebas (<i>tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan emphaty</i>) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. dalam menyatakan bahwa 5 dimensi dalam servqual sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan. Atau dengan kata lain, ke lima dimensi tersebut (<i>tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan emphaty</i>) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sekaligus menerima penelitian terdahulu.

E. Implikasi Hasil Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi pengukur kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menguatkan teori induk dalam penelitian ini yaitu teori kepuasan pelanggan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2010:148) yang menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau konsumen yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Marissa Risky T, Nurmaidah Ginting, Sonya Maharani dan Dwi Aryani & Febrina Rosinta yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini hanya 2 (dua) variabel yang signifikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu *responsiveness* dan *reliability*, sedangkan ke 3 (tiga) variabel lain yaitu *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian penelitian ini mendukung penelitian oleh Nurmaidah

Ginting yang menyatakan tidak semua variabel bebas (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

F. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat diambil yaitu :

1. Penelitian hanya terbatas pada kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi servqual yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan masih terdapat variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yang juga turut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2001:158), terdapat 5 (lima) faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Penelitian ini hanya meneliti faktor kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan, sedangkan ke empat faktor lain tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Lokus penelitian hanya terbatas pada 1 (satu) unit yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD) sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada unit lain RSUD Larantuka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi servqual yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun variabel *tangibles* tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan tetapi berdasarkan analisa responden terhadap kuisisioner, sebagian responden masih merasa puas terhadap kualitas fisik dan menilai baik terhadap keadaan fisik di IGD. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menolak hipotesis terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penilaian responden yang menyatakan baik dan merasa puas dengan variabel *responsiveness*, dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian ini menerima hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

3. Demikian juga untuk variabel *reliability* yang signifikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Uji t mendukung tanggapan responden yang menyatakan puas dan menilai baik terhadap variabel *reliability*. Dengan demikian uji t menerima hipotesis terdapat pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
4. Uji t juga membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel *assurance* dan kepuasan pelanggan. Hal ini bertentangan dengan tanggapan responden yang menyatakan puas dan menilai baik terhadap variabel *assurance*. Dengan demikian uji t menolak hipotesis terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
5. Uji t juga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel *emphaty* dan kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan puas dan menilai baik terhadap variabel *emphaty*. Dengan demikian uji t menolak hipotesis terdapat pengaruh antara variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.
6. Uji F membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian uji F menerima hipotesis terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran.

1. Secara praktis, bagi manajemen RSUD Larantuka khususnya di IGD lebih mempertahankan kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik, penampilan fisik, ketanggapan, kecepatan, ketepatan, kemampuan, keandalan dan sikap yang ditunjukkan oleh dokter, perawat dan pegawai administrasi terhadap pelanggan.
2. Pihak manajemen IGD diharapkan lebih memberikan perhatian khusus terhadap kepedulian, sikap, tanggapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter, perawat dan pegawai administrasi kepada pelanggan dan memperbaiki serta menambah fasilitas yang terdapat di IGD.
3. Manajemen IGD harus selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus ke arah yang lebih baik dan petugas harus cepat merespon dengan keadaan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.
4. Secara teoritik, penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel kualitas produk, emosi, harga dan biaya yang turut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bastian, Indra. (2001). *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.
- Bungin, H.M. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- H, Umar. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghozali. (2001). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. PT. Indeks. Jakarta.
- (2002). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan, Jilid 1). Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media.
- . (2009). *Marketing Management (13th ed)*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright. (2005). *Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Maharani, Sonya. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, AS. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi 1 Cetakan ke 7*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nazir, Mohammad. (2005). *Metode Penelitian cetakan ke enam*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction ; Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: Gramedia.
- Riduwan - Akdon,. (2006). *Rumus Dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Cetakan Ke-1, Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Riduwan. (2012). *Pengantar Statistika Sosial*. Cetakan ke-3. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Salidin, Djaslim. (2004). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sampara, Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA – LAN Press.
- Sedarmayanti. (2011). *Membangun dan mengembangkan kepemimpinan serta meningkatkan kinerja untuk meraih keberhasilan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Trarintya, Mirah Ayu Putri. (2011). *Judul tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (studi kasus pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Bali: Universitas Udayana. Bali

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm (5th ed)*. New York: McGraw-Hill.

DOKUMEN :

RSUD Larantuka. (2012). *Laporan Kinerja Pelayanan IGD RSUD Larantuka*. Larantuka

———, (2012). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RSUD Larantuka*. Larantuka

Perda Kabupaten Flores Timur Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat Daerah dan Lembaga Teknis Daerah

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Saki*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

———.(2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

———. (2004). *Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Setjen Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara.

———. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004*.

JURNAL :

- Al-Eisa, Ibrahim S., Al-Mutar, Manal S., Al-Terkit, Adel M. & Maged M Radwan. (2005). Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services at Capital Health Region, Kuwait. *Middle East Journal of Family Medicine*, 2005; Vol. 3 (3).
- Andri, Gus, SE., MM. (2011). Pengaruh Kinerja Pelayanan RS.Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien Pada RS Islam Ibnu Sina di Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 2, Mei 2011
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agustus 2010.
- Inamullah Khan. (2012). Impact of Customers Satisfaction And Customers Retention on Customer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, Volume 1, Issue 2.
- Jeanne Rossomme. (2003). Customer Satisfaction Measurement In A Business-To-Business Context: A Conceptual Framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, vol. 18, no. 2, 2003, pp. 179-195.
- Musanto, Trisno (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Herlina, Nyai., Budiman & Suhat. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjung Sari Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Kartika*, Hal. 1.
- Jelena Vemić Đurković. (2009). Development Of Human Resources As Strategic Factors Of The Companies' Competitive Advantage. *Series: Economics and Organization*, Vol. 6, No 1, 2009, pp. 59 - 67
- Suryanto, Sutomo, Setyawati (2011). Kepuasan Kerja dan Persepsi Perawat Tentang Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat Pasca Sertifikasi ISO 9001/2008. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 14, No. 1 Maret 2011.

Wang, I-Ming & Shieh, Chieh-Jen. (2006). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction : The Example of CJCUC Library. *Journal of Information & Optimization Science*, Vol. 27. No. 1, 193-209.

WEBSITE :

<http://www.scribd.com/doc/11319869/Teori-Pelayanan-Publik>, diunduh pada tanggal 14 Maret 2013

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel Sarana di IGD

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	Ruang nurse station	1	Baik
2	Ruang istirahat dokter dan perawat	2	Baik
3	Ruang kepala ruang	1	
4	Ruang resusitasi	1	
5	Ruang observasi bedah dan non bedah	2	
6	Ruang tindakan	1	
7	Ruang sterilisator	1	
8	Ruang oksigen sentral	1	Rusak
9	WC petugas	1	
10	WC pasien	2	
11	Examination lamp	4	
12	Diagnosis khusus (EKG)	1	
13	Emergency resusitasi kit	3	
14	Neek colar	12	
15	Siring pump	1	
16	Pulsa oksimetri	1	
17	Defibrilator	1	
18	THT set	4	Rusak : 1
19	Sterilisator kering	1	
20	Tensi meter	3	

21	Stetoskop	2	
22	Thermomoter	1	
23	AC	1	Rusak
24	Troly emergency	7	
25	Troly biasa	2	
26	Bad olimpic	7	
27	Bad biasa	2	
28	Tiang infuse	10	
29	Timbangan berdiri	1	
30	Kursi roda	3	Rusak : 1
31	Seprei	10	
32	Sarung bantal	13	
33	Bantal	6	
34	Verlak	5	

UNIVERSITAS TERBUKA

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Variabel – Variabel Bebas (*Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Emphaty*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.889	26

Hasil Pengolahan dengan SPSS

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
Q1	67.74	122.107	.220	.341	.894
Q2	66.54	110.118	.574	.566	.886
Q3	66.59	115.022	.420	.505	.890
Q4	66.75	114.991	.425	.450	.890
Q5	66.81	112.265	.586	.598	.886
Q6	66.84	112.006	.587	.698	.886
Q7	66.64	115.500	.364	.346	.891
Q8	66.82	110.969	.648	.611	.884
Q9	67.01	118.567	.304	.283	.892
Q10	67.08	117.738	.364	.441	.891
Q11	67.12	116.463	.423	.487	.890
Q12	66.84	114.139	.523	.531	.887
Q13	66.55	114.428	.450	.465	.889
Q14	66.82	113.480	.554	.566	.887
Q15	66.95	118.164	.280	.501	.893
Q16	66.68	115.708	.390	.504	.890

Q17	67.11	117.832	.324	.507	.892
Q18	67.08	115.961	.501	.587	.888
Q19	66.70	113.500	.528	.535	.887
Q20	66.84	116.295	.409	.393	.890
Q21	66.76	119.541	.296	.472	.895
Q22	66.89	113.810	.525	.575	.887
Q23	66.79	111.123	.646	.625	.884
Q24	66.52	110.897	.633	.704	.885
Q25	66.69	112.215	.585	.668	.886
Q26	66.22	111.284	.574	.601	.886

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel – Variabel Bebas (*Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Emphaty*)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Reliabilitas	Valid / Tidak Valid	Tingkat Reliabilitas
Q1	0.220	0,205	0.894	Valid	Sangat Handal
Q2	0.574	0,205	0.886	Valid	Sangat Handal
Q3	0.420	0,205	0.890	Valid	Sangat Handal
Q4	0.425	0,205	0.890	Valid	Sangat Handal
Q5	0.586	0,205	0.886	Valid	Sangat Handal
Q6	0.587	0,205	0.886	Valid	Sangat Handal
Q7	0.364	0,205	0.891	Valid	Sangat Handal
Q8	0.648	0,205	0.884	Valid	Sangat Handal
Q9	0.304	0,205	0.892	Valid	Sangat Handal
Q10	0.364	0,205	0.891	Valid	Sangat Handal
Q11	0.423	0,205	0.890	Valid	Sangat Handal
Q12	0.523	0,205	0.887	Valid	Sangat Handal
Q13	0.450	0,205	0.889	Valid	Sangat Handal
Q14	0.554	0,205	0.887	Valid	Sangat Handal
Q15	0.280	0,205	0.893	Valid	Sangat Handal
Q16	0.390	0,205	0.890	Valid	Sangat Handal
Q17	0.324	0,205	0.892	Valid	Sangat Handal
Q18	0.501	0,205	0.888	Valid	Sangat Handal
Q19	0.528	0,205	0.887	Valid	Sangat Handal

Q20	0.409	0,205	0.890	Valid	Sangat Handal
Q21	0.296	0,205	0.895	Valid	Sangat Handal
Q22	0.525	0,205	0.887	Valid	Sangat Handal
Q23	0.646	0,205	0.884	Valid	Sangat Handal
Q24	0.633	0,205	0.885	Valid	Sangat Handal
Q25	0.585	0,205	0.886	Valid	Sangat Handal
Q26	0.574	0,205	0.886	Valid	Sangat Handal

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.930	28

Hasil Pengolahan dengan SPSS

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
Q32	73.75	168.391	.333	.	.928
Q33	72.69	159.126	.557	.	.926
Q34	73.19	160.042	.650	.	.924
Q35	73.19	159.042	.746	.	.923
Q36	72.73	159.735	.602	.	.925
Q37	72.88	161.352	.545	.	.926
Q38	72.81	166.287	.311	.	.929
Q39	72.84	165.961	.304	.	.929

Q40	72.52	162.741	.464	.	.927
Q41	73.73	168.268	.230	.	.930
Q42	73.15	161.176	.693	.	.924
Q43	73.07	161.729	.628	.	.925
Q44	73.00	161.400	.532	.	.926
Q45	73.07	161.484	.657	.	.924
Q46	73.25	163.124	.575	.	.925
Q47	72.88	161.396	.552	.	.926
Q48	73.13	162.138	.568	.	.925
Q49	73.04	161.687	.529	.	.926
Q50	72.85	159.732	.585	.	.925
Q51	72.93	160.773	.539	.	.926
Q52	73.20	160.627	.658	.	.924
Q53	73.16	159.984	.727	.	.924
Q54	73.25	162.302	.555	.	.926
Q55	72.75	161.569	.507	.	.926
Q56	72.93	160.440	.583	.	.925
Q57	72.88	164.485	.409	.	.928
Q58	73.03	159.766	.700	.	.924
Q59	72.69	159.993	.585	.	.925

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai reliabilitas	Valid / Tidak Valid	Tingkat Reliabilitas
Q32	0.323	0.205	0.928	Valid	Sangat handal
Q33	0.557	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q34	0.650	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q35	0.746	0.205	0.923	Valid	Sangat handal
Q36	0.602	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q37	0.545	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q38	0.311	0.205	0.929	Valid	Sangat handal
Q39	0.304	0.205	0.929	Valid	Sangat handal
Q40	0.464	0.205	0.927	Valid	Sangat handal

Q41	0.230	0.205	0.930	Valid	Sangat handal
Q42	0.693	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q43	0.628	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q44	0.532	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q45	0.657	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q46	0.575	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q47	0.552	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q48	0.568	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q49	0.529	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q50	0.585	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q51	0.539	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q52	0.658	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q53	0.727	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q54	0.555	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q55	0.507	0.205	0.926	Valid	Sangat handal
Q56	0.583	0.205	0.925	Valid	Sangat handal
Q57	0.409	0.205	0.928	Valid	Sangat handal
Q58	0.700	0.205	0.924	Valid	Sangat handal
Q59	0.585	0.205	0.925	Valid	Sangat handal

UNIVERSITAS TERBUKA

Crosstab Antara Umur dan Jumlah Kunjungan

Umur * Kunjungan Crosstabulation

		Kunjungan				Total
		1	2	3	4	
Umur 1	Count	5	6	3	1	15
	Expected Count	4.6	5.8	2.1	2.5	15.0
	% within Umur	33.3%	40.0%	20.0%	6.7%	100.0%
	% within Kunjungan	17.9%	17.1%	23.1%	6.7%	16.5%
	% of Total	5.5%	6.6%	3.3%	1.1%	16.5%
2	Count	9	12	2	6	29
	Expected Count	8.9	11.2	4.1	4.8	29.0
	% within Umur	31.0%	41.4%	6.9%	20.7%	100.0%
	% within Kunjungan	32.1%	34.3%	15.4%	40.0%	31.9%
	% of Total	9.9%	13.2%	2.2%	6.6%	31.9%
3	Count	12	10	6	2	30
	Expected Count	9.2	11.5	4.3	4.9	30.0
	% within Umur	40.0%	33.3%	20.0%	6.7%	100.0%
	% within Kunjungan	42.9%	28.6%	46.2%	13.3%	33.0%
	% of Total	13.2%	11.0%	6.6%	2.2%	33.0%
4	Count	2	7	2	6	17
	Expected Count	5.2	6.5	2.4	2.8	17.0
	% within Umur	11.8%	41.2%	11.8%	35.3%	100.0%
	% within Kunjungan	7.1%	20.0%	15.4%	40.0%	18.7%
	% of Total	2.2%	7.7%	2.2%	6.6%	18.7%
Total	Count	28	35	13	15	91
	Expected Count	28.0	35.0	13.0	15.0	91.0

% within Umur	30.8%	38.5%	14.3%	16.5%	100.0%
% within Kunjungan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	30.8%	38.5%	14.3%	16.5%	100.0%

Tabel Uji Chi Square Umur dan Kunjungan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.974 ^a	9	.215
Likelihood Ratio	12.524	9	.185
Linear-by-Linear Association	2.044	1	.153
N of Valid Cases	91		

a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.14.

Crosstab Antara Alamat dan Jumlah Kunjungan

Alamat * Kunjungan Crosstabulation

		Kunjungan				Total
		1	2	3	4	
Alamat 1	Count	1	6	1	1	9
	Expected Count	2.8	3.5	1.3	1.5	9.0
	% within Alamat	11.1%	66.7%	11.1%	11.1%	100.0%
	% within Kunjungan	3.6%	17.1%	7.7%	6.7%	9.9%
	% of Total	1.1%	6.6%	1.1%	1.1%	9.9%
2	Count	10	10	2	3	25
	Expected Count	7.7	9.6	3.6	4.1	25.0

	% within Alamat	40.0%	40.0%	8.0%	12.0%	100.0%
	% within Kunjungan	35.7%	28.6%	15.4%	20.0%	27.5%
	% of Total	11.0%	11.0%	2.2%	3.3%	27.5%
3	Count	6	11	6	4	27
	Expected Count	8.3	10.4	3.9	4.5	27.0
	% within Alamat	22.2%	40.7%	22.2%	14.8%	100.0%
	% within Kunjungan	21.4%	31.4%	46.2%	26.7%	29.7%
	% of Total	6.6%	12.1%	6.6%	4.4%	29.7%
4	Count	11	8	4	7	30
	Expected Count	9.2	11.5	4.3	4.9	30.0
	% within Alamat	36.7%	26.7%	13.3%	23.3%	100.0%
	% within Kunjungan	39.3%	22.9%	30.8%	46.7%	33.0%
	% of Total	12.1%	8.8%	4.4%	7.7%	33.0%
Total	Count	28	35	13	15	91
	Expected Count	28.0	35.0	13.0	15.0	91.0
	% within Alamat	30.8%	38.5%	14.3%	16.5%	100.0%
	% within Kunjungan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	30.8%	38.5%	14.3%	16.5%	100.0%

Tabel Uji Chi Square Alamat dan Kunjungan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.128 ^a	9	.426
Likelihood Ratio	9.200	9	.419
Linear-by-Linear Association	.523	1	.470
N of Valid Cases	91		

a. 10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.29.

Crosstab Antara Jenis Kelamin dan Pekerjaan

Sex * Pekerjaan Crosstabulation

		Pekerjaan				Total
		1	2	3	4	
Sex 1	Count	18	11	8	4	41
	Expected Count	19.4	9.9	7.7	4.1	41.0
	% within Sex	43.9%	26.8%	19.5%	9.8%	100.0%
	% within Pekerjaan	41.9%	50.0%	47.1%	44.4%	45.1%
	% of Total	19.8%	12.1%	8.8%	4.4%	45.1%
2	Count	25	11	9	5	50
	Expected Count	23.6	12.1	9.3	4.9	50.0
	% within Sex	50.0%	22.0%	18.0%	10.0%	100.0%
	% within Pekerjaan	58.1%	50.0%	52.9%	55.6%	54.9%
	% of Total	27.5%	12.1%	9.9%	5.5%	54.9%
Total	Count	43	22	17	9	91

Expected Count	43.0	22.0	17.0	9.0	91.0
% within Sex	47.3%	24.2%	18.7%	9.9%	100.0%
% within Pekerjaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	47.3%	24.2%	18.7%	9.9%	100.0%

Tabel Uji Chi Square Jenis Kelamin dan Pekerjaan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.424 ^a	3	.935
Likelihood Ratio	.423	3	.935
Linear-by-Linear Association	.108	1	.743
N of Valid Cases	91		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.05.

Crosstab Antara Umur dan Pekerjaan

Umur * Pekerjaan Crosstabulation

		Pekerjaan				Total
		1	2	3	4	
Umur 1	Count	8	4	1	2	15
	Expected Count	7.1	3.6	2.8	1.5	15.0
	% within Umur	53.3%	26.7%	6.7%	13.3%	100.0%
	% within Pekerjaan	18.6%	18.2%	5.9%	22.2%	16.5%
	% of Total	8.8%	4.4%	1.1%	2.2%	16.5%
2	Count	12	4	7	6	29
	Expected Count	13.7	7.0	5.4	2.9	29.0

	% within Umur	41.4%	13.8%	24.1%	20.7%	100.0%
	% within Pekerjaan	27.9%	18.2%	41.2%	66.7%	31.9%
	% of Total	13.2%	4.4%	7.7%	6.6%	31.9%
3	Count	14	10	5	1	30
	Expected Count	14.2	7.3	5.6	3.0	30.0
	% within Umur	46.7%	33.3%	16.7%	3.3%	100.0%
	% within Pekerjaan	32.6%	45.5%	29.4%	11.1%	33.0%
	% of Total	15.4%	11.0%	5.5%	1.1%	33.0%
4	Count	9	4	4	0	17
	Expected Count	8.0	4.1	3.2	1.7	17.0
	% within Umur	52.9%	23.5%	23.5%	.0%	100.0%
	% within Pekerjaan	20.9%	18.2%	23.5%	.0%	18.7%
	% of Total	9.9%	4.4%	4.4%	.0%	18.7%
Total	Count	43	22	17	9	91
	Expected Count	43.0	22.0	17.0	9.0	91.0
	% within Umur	47.3%	24.2%	18.7%	9.9%	100.0%
	% within Pekerjaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	47.3%	24.2%	18.7%	9.9%	100.0%

Tabel Uji Chi Square Umur dan Pekerjaan

Chi-Square Tests

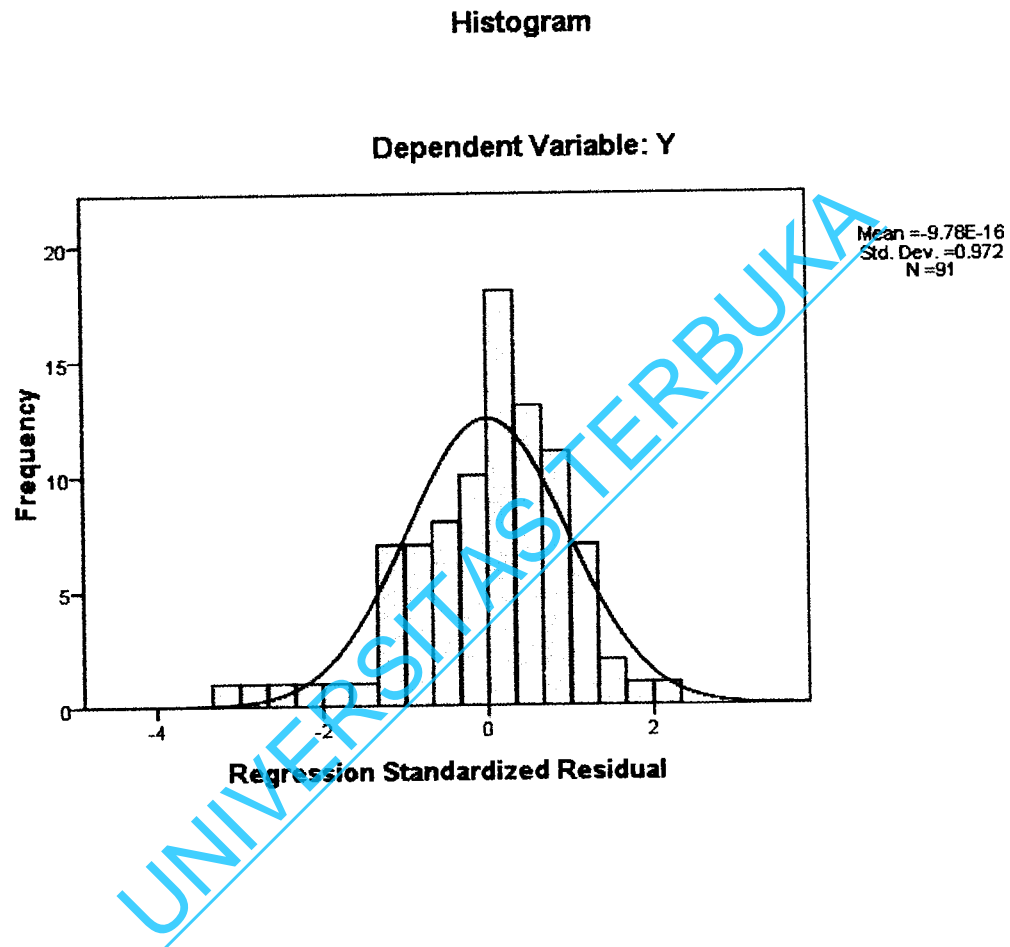
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.308 ^a	9	.255
Likelihood Ratio	13.059	9	.160
Linear-by-Linear Association	1.024	1	.312
N of Valid Cases	91		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.48.

UNIVERSITAS TERBUKA

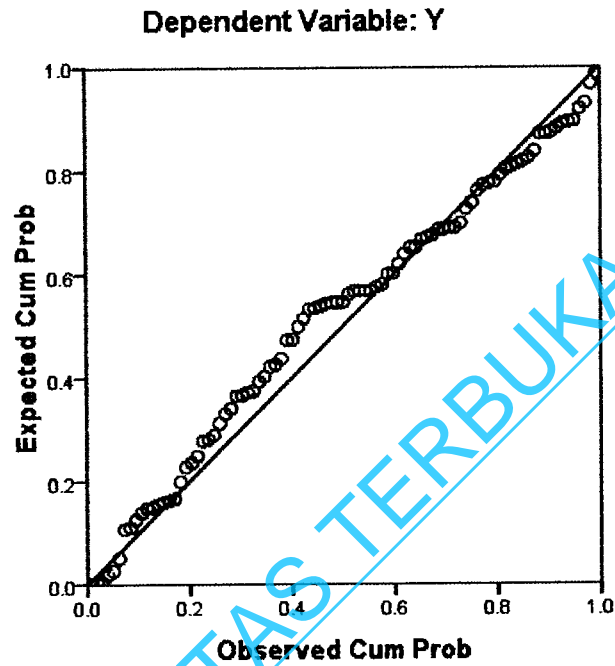
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS
 - a. Grafik Histogram



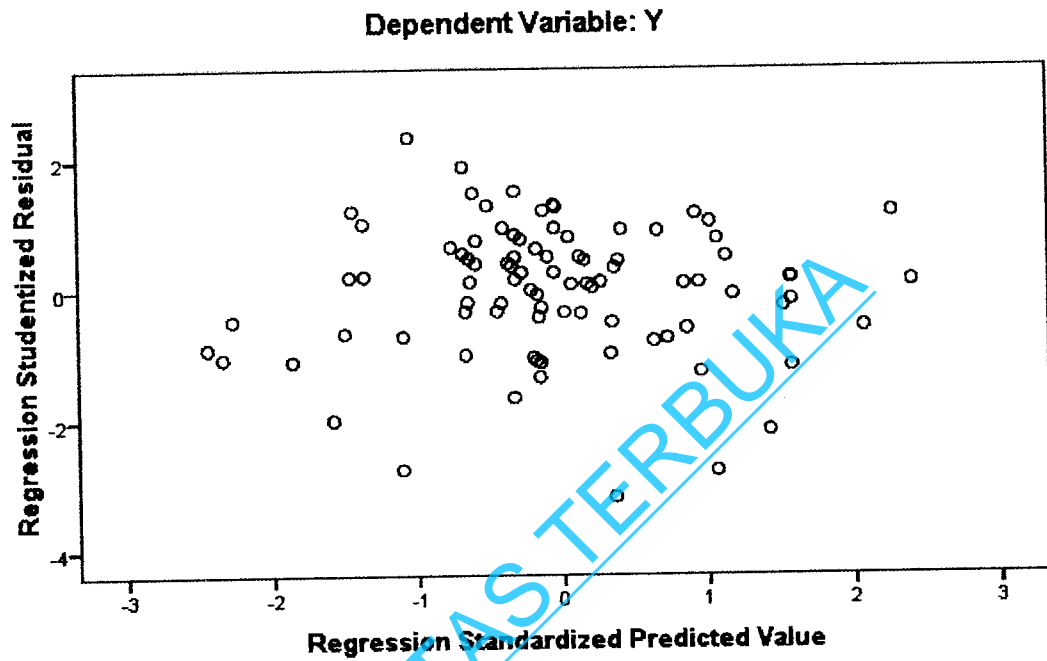
b. P - P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



3. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.831	5.389		.711	.479		
<i>Tangibles</i>	.647	.407	.131	1.592	.115	.529	1.891
<i>Responsv.</i>	.881	.284	.264	3.105	.003	.494	2.023
<i>Reliability</i>	1.362	.346	.367	3.935	.000	.411	2.433
<i>Assurance</i>	.460	.323	.112	1.422	.159	.583	1.715
<i>Emphaty</i>	.487	.290	.151	1.680	.097	.444	2.254

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

4. UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.696	.678	6.068	1.652

a. Predictors: (Constant), *emphaty*, *assurance*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

HASIL UJI INFERENSIAL

1. UJI REGRESI

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.831	5.389		.711	.479
	<i>Tangibles</i>	.647	.407	.131	1.592	.115
	<i>Responsiveness</i>	.881	.284	.264	3.105	.003
	<i>Reliability</i>	1.362	.346	.367	3.935	.000
	<i>Assurance</i>	.460	.323	.112	1.422	.159
	<i>Emphaty</i>	.487	.290	.151	1.680	.097

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. UJI KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.696	.678	6.068	1.652

a. Predictors: (Constant), *emphaty*, *assurance*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. UJI HIPOTESIS

a. UJI t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.831	5.389		.711	.479
<i>Tangibles</i>	.647	.407	.131	1.592	.115
<i>Responsiveness</i>	.881	.284	.264	3.105	.003
<i>Reliability</i>	1.362	.346	.367	3.935	.000
<i>Assurance</i>	.460	.323	.112	1.422	.159
<i>Emphaty</i>	.487	.290	.151	1.680	.097

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. UJI F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7148.459	5	1429.692	38.830	.000 ^a
	Residual	3129.651	85	36.819		
	Total	10278.110	90			

a. Predictors: (Constant), *emphaty*, *assurance*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**KUISIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN.**

Terlebih dahulu, saya mengucapkan limpah terima kasih kepada bapak / ibu / saudara – saudara sekalian yang telah bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner untuk mendukung penelitian ini. Kuisisioner ini dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan pada IGD RSUD Larantuka yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Hasil kuisisioner ini akan dianalisis untuk keperluan tesis di program Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka – UPBJJ Kupang kelas Larantuka.

Berdasarkan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan informasi yang bapak / ibu / saudara – saudara berikan di kuisisioner ini. Sekali lagi terima kasih telah menjadi bagian dalam penelitian ini, kontribusi bapak / ibu / saudara – saudara dalam penelitian ini sangat berarti untuk penulis, untuk RSUD Larantuka, dan juga untuk bapak / ibu / saudara – saudara sebagai pelanggan.

Hormat saya,

(Maria Avelina M. Hallan)

KUISIONER PELANGGAN

Petunjuk pengisian kuesioner ini :

1. Kuesioner ini dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu Identitas Responden, kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kuesioner Kepuasan Pelanggan (pasien) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Larantuka.
2. Isilah kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang terjadi pada IGD RSUD Larantuka.
3. Berilah tanda *check point* (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

I. Identitas Responden :

Mohon diisi sesuai kondisi responden yang sebenarnya, identitas responden akan dirahasiakan.

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Alamat :
- e. Pekerjaan :
- f. Sudah berapa kali anda berkunjung ke IGD RSUD Larantuka ? : kali

II. Persepsi pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini ada 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu :

5 = Sangat Baik (SB)

4 = Baik (B)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Baik (TB)

1 = Sangat Tidak Baik (STB)

Bagaimana persepsi anda tentang :

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
I.	<i>Tangibles</i>					
1.	Kebersihan dan kerapian pakaian tim medis (dokter dan perawat) dan staf administrasi IGD ?					
2.	Kesopanan dan keramahan tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga					
3.	Waktu tunggu sebelum dilayani oleh dokter					
4.	Jawaban yang diberikan oleh tim medis					
II.	<i>Responsiveness</i>					
5.	Kepedulian staf administrasi kepada pasien pada saat pertama kali mendatangi IGD					
6.	Kecepatan perawat melakukan pertolongan					

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
7.	Kecepatan dan ketepatan dokter melakukan diagnosa dan tindakan					
8	Tanggapan tenaga medis terhadap keluhan anda					
9.	Kejelasan tentang penyakit yang diderita					
10.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.					
III.	<i>Reliability</i>					
11.	Kemauan dokter dan perawat untuk melakukan tindakan					
12.	Tenaga medis bekerja secara profesional					
13.	Prosedur tidak berbelit dan rumit					
14.	Kehadiran dokter dan perawat					
15.	Tenaga medis (perawat) membantu memberikan obat kepada pasien					
16.	Tenaga medis selalu memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien					

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
IV.	<i>Assurance</i>					
17.	Kemampuan dokter untuk mendiagnosa keluhan anda					
18.	Ketrampilan dokter dan perawat melakukan tindakan					
19.	Kejelasan informasi yang diberikan terhadap keluhan anda					
20.	Kecepatan dan ketepatan staf administrasi dalam memberikan pelayanan					
21.	Catatan medis pasien tersimpan rapi dan lengkap					
V.	<i>Emphaty</i>					
22.	Keramahan dan kesopanan staf administrasi pada saat memberikan pelayanan					
23.	Keramahan dan kesopanan tim medis pada saat melakukan tindakan					
24.	Perhatian dan kepedulian tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dan keluarga					
25.	Tenaga medis selalu mengontrol keadaan pasien dan menginformasikan kepada keluarga.					
26.	Semua pasien diperlakukan sama.					

III. Kepuasan Pelanggan (pasien) di IGD RSUD Larantuka

Pada bagian ini ada 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu :

5 = Sangat Puas (SP)

4 = Puas (P)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Puas (TP)

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Bagaimana kepuasan anda tentang :

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
I.	<i>Tangibles</i>					
27.	Penampilan dan kerapihan tenaga medis dan staf administrasi di IGD					
28.	Keramahan dan kepedulian tenaga medis di IGD					
29.	Kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam melakukan tindakan					
30.	Jawaban yang diberikan oleh tenaga medis (dokter dan perawat)					
II.	<i>Responsiveness</i>					
31.	Kejelasan informasi yang disampaikan tim medis dan staf administrasi					
32.	Kemampuan yang dimiliki tim medis dalam menanggapi keluhan yang disampaikan					

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
33.	Kecepatan dan ketepatan dokter melakukan diagnosa dan tindakan					
34.	Tanggapan yang diberikan oleh perawat dan staf adminitrasi					
III.	<i>Reliability</i>					
35.	Cara kerja tenaga medis					
36.	Prosedur pelayanan di IGD					
37.	Pertolongan yang diberikan oleh perawat sebelum ditangani dokter					
38.	Ketepatan waktu tim medis dalam melakukan pelayanan.					
IV.	<i>Assurance</i>					
39.	Keramahan dan kesopanan tim medis dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan					
40.	Ketepatan dokter melakukan diagnosa					
41.	Ketrampilan perawat dan staf administrasi dalam melayani pasien.					
42.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga medis					
43.	Pengetahuan dan ketrampilan dokter dalam melakukan tindakan					

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
V.	<i>Emphaty</i>					
44.	Keramahan dan kesopanan tim medis ketika memberikan pelayanan.					
45.	Perhatian tim medis terhadap pasien dan keluarga selama menjalani perawatan.					
46.	Perhatian yang diberikan staf administrasi pada saat pertama kali berkunjung					
47.	Kepedulian tim medis terhadap keluhan pasien					
48.	Pelayanan yang diberikan oleh tim medis dan staf administrasi (tanpa memandang status sosial).					

UNIVERSITAS TERBUKA

TABEL SKORING UNTUK VARIABEL TANGIBLES, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE DAN EMPHATY

No. Responden	Skor Item Pertanyaan																									Jumlah						
	Tangibles				Sub Total	Responsiveness					Sub Total	Reliability					Sub Total	Assurance					Sub Total	Emphaty					Sub 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					
Responden 1	4	2	2	2	10	2	2	2	2	4	2	14	4	2	2	2	4	4	18	4	3	3	3	4	17	2	2	2	2	2	10	69
Responden 2	4	3	3	4	14	4	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	93
Responden 3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	2	4	16	2	4	2	4	3	15	88
Responden 4	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	2	4	4	20	4	4	4	2	2	16	4	4	2	4	3	15	88
Responden 5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 6	4	2	4	4	14	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	4	4	16	4	2	2	3	4	16	4	2	2	4	4	16	73
Responden 7	4	4	4	2	14	2	2	4	4	4	2	18	2	4	2	2	2	2	14	4	3	3	3	2	16	2	2	2	2	2	10	72
Responden 8	5	5	2	3	15	4	4	2	4	3	3	20	4	4	2	2	3	2	17	2	3	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
Responden 9	5	5	4	4	18	4	4	2	4	4	2	20	2	3	4	4	4	4	21	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	95
Responden 10	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	4	18	91
Responden 11	3	3	2	2	10	4	3	3	3	2	2	17	4	3	3	2	2	2	16	4	3	3	3	3	16	4	3	2	2	2	13	72
Responden 12	4	4	2	4	14	2	2	4	3	4	3	18	4	2	3	2	4	3	18	4	4	2	2	3	15	4	4	3	2	1	14	79
Responden 13	4	2	3	2	11	4	4	2	3	4	3	20	4	2	2	3	4	1	6	4	2	3	4	4	17	1	2	2	2	3	10	74
Responden 14	4	2	2	4	12	2	2	4	2	2	4	16	2	4	2	2	4	2	16	4	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	60
Responden 15	4	2	2	2	10	2	2	4	2	4	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	60
Responden 16	4	4	2	2	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	2	4	17	4	4	2	4	4	18	95
Responden 17	4	2	2	4	12	2	4	2	4	2	4	18	5	2	1	4	4	4	20	4	4	2	2	2	14	2	2	2	4	2	14	76
Responden 18	4	3	2	4	13	4	2	2	3	4	4	19	3	3	2	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	2	14	85
Responden 19	5	2	2	1	10	4	4	4	4	4	4	24	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	2	4	4	2	16	91
Responden 20	4	2	2	2	10	2	2	2	2	4	3	15	2	2	2	4	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	59	
Responden 21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	18	3	3	2	2	2	12	87
Responden 22	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 24	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 26	4	2	3	3	12	3	4	2	2	4	4	19	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	4	18	4	3	3	2	2	14	82
Responden 27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 28	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	97
Responden 29	4	4	2	3	13	4	3	2	4	4	4	21	3	3	4	3	4	4	21	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	2	16	90
Responden 30	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	97
Responden 31	4	3	3	4	14	4	4	3	4	3	4	22	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	4	18	3	3	2	3	3	14	89
Responden 32	5	4	4	4	17	4	5	5	5	4	4	27	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	98
Responden 33	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	17	2	4	3	4	4	17	98
Responden 34	4	4	2	3	13	3	4	3	2	3	4	19	3	3	2	3	4	3	18	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	2	17	85
Responden 35	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	4	25	5	4	2	4	2	4	21	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	1	16	99
Responden 36	4	2	3	4	13	2	2	4	4	4	3	19	4	2	2	4	4	4	20	2	2	4	2	5	15	2	2	2	4	4	14	81
Responden 37	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	96
Responden 38	4	3	2	4	13	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	4	4	2	21	4	4	3	3	3	17	2	4	2	3	2	13	85
Responden 39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 40	4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	1	1	1	2	1	6	68
Responden 41	4	1	1	2	8	4	2	2	2	2	2	14	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 42	4	2	2	3	11	2	4	2	2	2	4	16	4	2	2	2	4	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	63
Responden 43	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	98
Responden 44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	98

No. Responden	Skor Item Pertanyaan																										Jumlah					
	Tangibles				Sub Total	Responsiveness					Sub Total	Reliability					Sub Total	Assurance					Sub Total	Emphaty					Sub 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
Responden 45	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	5	5	4	26	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	114
Responden 46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22	2	2	4	2	4	2	16	2	2	4	2	4	14	4	4	4	4	4	20	88
Responden 47	3	3	2	4	12	1	2	2	2	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	2	3	15	3	3	3	3	3	15	74
Responden 48	5	4	4	4	17	4	3	2	4	2	4	19	4	4	3	2	2	2	17	4	3	3	2	2	14	2	3	2	3	3	13	80
Responden 49	5	4	4	4	17	4	4	2	4	4	3	21	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	2	18	3	3	3	3	4	16	94
Responden 50	5	5	4	4	18	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	109
Responden 51	4	4	3	4	15	4	4	2	4	4	4	22	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	4	19	96
Responden 52	4	2	2	3	11	3	2	2	1	3	4	15	2	1	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	2	1	1	1	8	62
Responden 53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	104
Responden 54	4	3	2	3	12	4	2	4	4	4	4	22	4	4	3	2	4	4	21	5	4	3	4	4	20	4	3	3	3	3	16	91
Responden 55	5	4	4	4	17	4	5	4	5	3	4	25	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	3	21	4	5	5	5	4	23	112
Responden 56	4	3	4	4	15	3	4	3	3	4	4	21	4	3	2	4	2	4	19	4	4	2	3	3	16	4	4	3	3	2	16	87
Responden 57	4	2	4	3	13	3	4	4	3	4	4	22	4	3	4	4	2	3	20	4	4	2	4	3	17	3	4	2	3	3	15	87
Responden 58	4	2	3	3	12	3	4	4	3	4	4	22	4	4	3	4	2	3	20	4	3	2	4	2	15	3	4	3	3	2	15	84
Responden 59	4	1	4	3	12	3	4	3	2	3	3	18	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	3	2	16	3	4	3	2	2	14	82
Responden 60	5	1	4	2	12	2	3	3	2	3	3	16	3	4	3	4	2	4	20	3	4	3	3	2	15	3	4	3	2	3	15	78
Responden 61	5	3	4	2	14	2	3	2	2	3	4	16	3	4	3	3	2	4	19	3	4	2	3	2	14	3	3	3	4	3	16	79
Responden 62	4	2	4	2	12	2	2	2	2	4	4	16	4	3	3	3	3	4	20	3	4	1	4	3	17	4	3	4	4	2	17	83
Responden 63	4	3	3	3	13	3	2	2	3	4	3	17	4	3	2	3	3	4	19	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	2	16	85
Responden 64	4	3	3	2	12	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	18	4	2	3	3	2	14	82
Responden 65	4	2	3	2	11	3	3	3	3	3	4	19	4	4	2	3	4	3	20	4	3	2	4	3	18	4	2	2	2	2	12	78
Responden 66	4	2	2	3	11	4	2	4	2	2	3	17	4	4	3	2	4	3	20	4	4	4	3	3	18	4	2	2	2	2	12	78
Responden 67	5	2	2	4	13	4	2	4	4	4	4	22	3	4	4	2	3	2	18	3	2	4	2	2	13	3	3	3	3	2	14	80
Responden 68	5	3	2	4	14	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	2	2	18	4	2	3	2	3	14	4	4	4	3	3	18	85
Responden 69	5	3	2	3	13	4	3	4	4	3	4	22	4	3	2	3	3	3	18	4	2	3	2	3	13	4	3	4	3	3	17	79
Responden 70	4	4	3	2	13	2	3	3	4	2	4	18	4	3	2	3	4	2	18	2	2	3	3	3	13	4	3	4	3	3	17	84
Responden 71	4	4	2	4	14	3	4	3	4	3	4	21	4	3	2	3	4	4	20	3	3	2	2	2	12	4	4	3	3	3	17	84
Responden 72	4	4	2	4	14	4	4	4	2	4	3	21	4	3	3	2	4	3	19	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	80
Responden 73	4	3	3	4	14	3	3	3	2	3	3	17	3	4	3	4	3	3	20	4	2	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	79
Responden 74	5	2	4	4	15	3	3	2	4	3	4	19	4	2	4	3	3	3	19	3	2	3	3	3	14	3	4	3	4	2	16	83
Responden 75	5	2	4	2	13	4	3	2	4	4	4	21	2	4	2	2	2	2	14	3	3	4	3	2	15	3	4	2	3	2	14	77
Responden 76	5	3	4	2	14	3	4	3	4	4	4	22	4	4	2	4	2	2	18	2	3	3	4	2	14	4	4	2	2	2	14	82
Responden 77	5	3	4	2	14	4	4	4	3	4	4	23	3	3	3	4	3	3	19	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	2	13	82
Responden 78	4	2	4	2	12	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	4	3	3	19	3	2	4	4	4	17	4	2	4	3	1	14	84
Responden 79	4	1	3	2	10	2	2	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	3	20	2	2	3	2	4	13	4	3	3	4	3	17	78
Responden 80	4	1	2	3	10	2	2	1	3	3	4	15	4	3	4	3	4	3	21	2	2	5	2	3	14	4	3	4	4	2	17	77
Responden 81	4	1	2	3	10	2	3	2	4	3	4	18	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	3	2	15	4	2	4	4	3	17	79
Responden 82	4	3	3	4	14	3	3	3	4	4	3	20	4	3	4	2	2	3	18	4	3	2	4	3	16	4	3	4	4	3	18	86
Responden 83	5	4	3	4	16	2	3	4	4	4	3	20	4	3	3	3	3	2	18	3	3	3	2	4	15	4	3	3	2	2	14	83
Responden 84	5	4	3	4	16	3	3	4	4	4	4	22	4	4	2	4	4	2	20	4	4	3	4	4	19	3	4	3	2	2	14	91
Responden 85	5	4	3	3	15	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	2	2	4	3	3	14	3	2	4	3	1	13	85
Responden 86	4	3	3	3	13	2	3	3	3	3	4	18	3	4	4	3	3	4	21	2	2	4	2	4	14	3	4	2	2	4	15	81
Responden 87	4	2	4	2	12	3	4	2	3	3	4	19	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	2	3	14	3	4	2	4	3	16	83
Responden 88	4	2	4	2	12	4	4	2	2	4	3	19	4	3	3	4	2	3	19	4	3	3	4	3	17	3	4	2	4	3	16	83
Responden 89	5	3	4	2	14	4	4	2	3	3	4	20	4	3	3	3	2	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	88
Responden 90	4	3	4	4	15	3	3	2	4	4	4	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	2	16	89
Responden 91	4	2	3	3	12	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	3	4	3	22	3	4	3	4	3	17	4	4	3	2	2	15	86
JUMLAH	385	277	282	290	1240	385	304	286	280	326	1841	328	302	282	302	314	288	1816	321	302	302	290	293	1508	309	298	276	291	250	1424	7829	

TABEL SKORING UNTUK VARIABEL KEPUJUAN PELANGGAN

Responden	Tangibles				Sub Total	Responsiveness				Sub Total	Reliability				Sub Total	Assurance					Sub Total	Emphaty					Sub Total	TOTAL
	27	28	29	30		31	32	33	34		35	36	37	38		39	40	41	42	43		44	45	46	47	48		
Responden 1	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	2	2	2	2	4	12	2	2	4	2	2	12	61
Responden 2	2	2	2	2	8	4	4	2	4	14	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	74
Responden 3	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	66
Responden 4	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	3	4	4	4	4	19	4	4	2	4	3	17	76
Responden 5	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
Responden 6	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	56
Responden 7	3	4	4	4	15	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9	4	4	2	2	2	15	4	3	4	4	3	18	67
Responden 8	2	2	2	2	8	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	1	4	4	4	14	4	4	4	4	4	20	84
Responden 9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	14	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	84
Responden 10	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	2	13	57
Responden 11	4	3	3	3	13	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	15	2	3	3	3	3	14	62
Responden 12	4	3	3	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	4	15	4	3	2	2	2	13	61
Responden 13	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	47
Responden 14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	46
Responden 15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	46
Responden 16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 17	4	2	4	2	12	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	4	15	65
Responden 18	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18	79
Responden 19	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	2	4	2	4	2	14	78
Responden 20	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	46
Responden 21	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85
Responden 22	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 24	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 26	4	4	3	3	14	4	3	2	3	12	4	4	5	4	17	4	3	3	4	4	18	4	2	3	3	2	14	75
Responden 27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 29	4	2	4	3	13	4	3	3	2	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	2	17	4	2	3	4	2	15	70
Responden 30	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	74
Responden 31	4	3	4	3	14	3	3	2	4	12	4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	15	73
Responden 32	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	3	18	4	4	2	4	3	17	83
Responden 33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 34	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	2	3	2	14	71
Responden 35	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 36	4	2	2	3	11	4	3	3	3	13	3	2	2	2	9	2	4	3	3	4	16	2	2	3	2	2	11	60
Responden 37	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18	77
Responden 38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	86
Responden 39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	86
Responden 40	4	4	3	3	14	4	3	3	3	14	4	3	3	3	14	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	72
Responden 41	4	1	2	2	9	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	1	4	4	4	4	17	1	1	4	4	2	12	66
Responden 42	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	4	4	2	2	2	14	50
Responden 43	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	86
Responden 44	4	4	4	4	16	4	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19	82
Responden 45	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	95
Responden 46	4	4	2	2	12	2	2	2	2	8	4	2	4	4	14	4	2	4	2	2	14	2	4	4	4	2	16	64

Responden	Tangibles				Sub Total	Responsiveness				Sub Total	Reliability				Sub Total	Assurance					Sub Total	Emphaty					Sub Total	TOTAL
	27	28	29	30		31	32	33	34		35	36	37	38		39	40	41	42	43		44	45	46	47	48		
Responden 47	3	2	4	4	13	3	3	3	3	12	4	2	3	1	10	1	1	2	3	3	10	2	3	3	3	3	14	59
Responden 48	5	3	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	76
Responden 49	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	4	4	3	3	4	18	2	3	3	3	3	14	75
Responden 50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 51	4	4	4	3	15	4	2	2	4	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81
Responden 52	4	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	2	2	1	7	2	3	2	3	3	13	2	1	2	2	2	9	50
Responden 53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
Responden 54	3	3	4	4	14	3	4	5	3	15	4	4	3	3	14	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	3	19	82
Responden 55	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	21	100
Responden 56	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	4	4	4	3	15	2	3	2	3	4	14	3	3	3	4	4	17	71
Responden 57	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	3	2	4	13	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	77
Responden 58	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	74
Responden 59	5	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	3	13	65
Responden 60	4	2	4	4	14	3	3	4	3	13	4	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	66
Responden 61	5	2	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	2	4	3	4	16	2	2	3	2	2	11	70
Responden 62	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	2	3	4	13	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	2	10	68
Responden 63	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	4	2	3	4	13	2	2	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10	68
Responden 64	4	2	4	4	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	3	17	3	4	2	3	2	14	73
Responden 65	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	17	2	3	3	3	2	13	68
Responden 66	5	1	3	3	12	3	4	3	3	12	3	2	3	4	12	3	4	4	3	4	18	2	3	3	3	2	13	67
Responden 67	5	1	4	4	14	3	4	2	3	12	3	2	3	3	11	2	4	4	3	4	17	2	2	3	3	3	17	71
Responden 68	4	2	4	4	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	2	2	4	3	4	15	3	3	3	4	4	17	71
Responden 69	4	1	3	4	12	3	2	2	4	11	3	2	3	4	12	3	3	4	4	3	17	2	2	3	3	3	13	65
Responden 70	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	3	2	4	4	13	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	78
Responden 71	5	3	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	17	3	4	2	3	4	16	80
Responden 72	5	2	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	17	2	2	2	3	3	12	72
Responden 73	5	2	4	4	15	3	4	2	4	13	4	3	3	4	14	3	4	4	4	3	18	3	4	2	3	4	16	76
Responden 74	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	2	3	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	2	3	2	15	75
Responden 75	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	2	3	4	13	2	3	4	4	3	16	4	4	3	4	4	19	77
Responden 76	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	2	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	75
Responden 77	4	2	4	4	14	4	3	2	4	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	75
Responden 78	4	1	4	3	12	3	3	3	4	13	4	2	3	4	13	2	2	4	4	4	16	2	3	3	3	4	15	69
Responden 79	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	18	72
Responden 80	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	2	4	4	13	2	3	4	3	4	16	2	3	3	3	2	13	70
Responden 81	4	3	4	4	15	3	3	2	4	12	4	3	3	4	14	3	2	3	4	3	15	2	3	3	3	3	14	70
Responden 82	4	2	3	4	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	2	2	3	3	4	14	2	3	2	3	2	12	65
Responden 83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	3	3	4	4	3	17	2	4	2	3	3	14	75
Responden 84	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	79
Responden 85	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	2	3	4	4	3	16	3	3	4	4	3	17	75
Responden 86	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	4	4	3	16	3	3	4	4	3	17	75
Responden 87	5	4	3	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	2	16	80
Responden 88	5	3	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	4	17	2	3	2	3	3	13	72
Responden 89	5	2	4	3	14	3	3	4	3	13	4	2	4	4	14	4	4	3	4	4	19	3	2	4	4	2	15	75
Responden 90	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	2	4	4	14	4	2	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	75
Responden 91	4	2	3	4	13	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	77
JUMLAH					1247					1218					1220						1524						1425	6634

TABEL TOTAL SETIAP VARIABEL

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5
Responden 1	10	14	18	17	10
Responden 2	14	17	24	19	19
Responden 3	16	22	24	16	18
Responden 4	13	24	20	16	15
Responden 5	16	24	24	20	20
Responden 6	14	11	16	16	16
Responden 7	14	18	14	16	10
Responden 8	15	20	17	16	20
Responden 9	18	20	21	16	20
Responden 10	14	22	20	17	18
Responden 11	10	17	16	16	13
Responden 12	14	18	18	15	14
Responden 13	11	20	16	17	10
Responden 14	12	16	16	14	10
Responden 15	10	16	12	12	10
Responden 16	12	24	24	17	18
Responden 17	12	18	20	14	12
Responden 18	13	19	20	19	14
Responden 19	10	24	20	21	16
Responden 20	10	15	14	10	10
Responden 21	16	24	24	19	20
Responden 22	15	24	18	18	12
Responden 23	16	24	24	20	20
Responden 24	15	24	17	17	14
Responden 25	16	24	24	20	20
Responden 26	12	19	19	18	14
Responden 27	16	24	24	20	20
Responden 28	16	20	23	19	19
Responden 29	13	21	21	19	16
Responden 30	13	22	23	19	20
Responden 31	14	22	21	18	14
Responden 32	17	27	22	19	17
Responden 33	17	24	23	17	17
Responden 34	13	19	18	18	17
Responden 35	17	25	21	20	16
Responden 36	13	19	20	15	14
Responden 37	16	22	22	18	18
Responden 38	13	21	21	17	13

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5
Responden 39	16	24	24	20	20
Responden 40	14	21	21	19	11
Responden 41	8	14	20	20	6
Responden 42	11	16	16	10	10
Responden 43	14	22	24	18	20
Responden 44	15	22	22	20	19
Responden 45	16	26	26	22	24
Responden 46	16	22	16	14	20
Responden 47	12	13	19	15	15
Responden 48	17	19	17	14	13
Responden 49	17	21	22	18	16
Responden 50	18	26	25	20	20
Responden 51	15	22	22	18	19
Responden 52	11	15	13	15	8
Responden 53	16	24	24	20	20
Responden 54	12	22	21	20	16
Responden 55	17	25	26	21	23
Responden 56	15	21	19	16	16
Responden 57	13	22	20	17	15
Responden 58	12	22	20	15	15
Responden 59	12	18	22	16	14
Responden 60	12	16	20	15	15
Responden 61	14	16	19	14	14
Responden 62	12	16	20	15	16
Responden 63	13	17	19	17	17
Responden 64	12	19	20	18	16
Responden 65	11	19	20	18	14
Responden 66	11	17	20	18	12
Responden 67	13	22	18	13	14
Responden 68	14	22	18	14	16
Responden 69	13	22	18	14	18
Responden 70	13	18	18	13	17
Responden 71	14	21	20	12	17
Responden 72	14	21	19	12	14
Responden 73	14	17	20	14	14
Responden 74	15	19	19	14	16
Responden 75	13	21	14	15	14
Responden 76	14	22	18	14	14
Responden 77	14	23	19	13	13

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5
Responden 78	12	22	19	17	14
Responden 79	10	18	20	13	17
Responden 80	10	15	21	14	17
Responden 81	10	18	19	15	17
Responden 82	14	20	18	16	18
Responden 83	16	20	18	15	14
Responden 84	16	22	20	19	14
Responden 85	15	21	22	14	13
Responden 86	13	18	21	14	15
Responden 87	12	19	22	14	16
Responden 88	12	19	19	17	16
Responden 89	14	20	18	19	17
Responden 90	15	20	20	18	16
Responden 91	12	20	22	17	15
TOTAL	1,240	1,841	1,816	1,508	1,424

UNIVERSITAS TERBUKA

TABEL r DENGAN SIGNIFIKANSI 5%

Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633

78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

TABEL t DENGAN SIGNIFIKANSI 5%

df	T tabel	df	t tabel	df	t table
1	12.7062	31	2.0395	61	1.9996
2	4.3027	32	2.0369	62	1.9989
3	3.1824	33	2.0345	63	1.9983
4	2.7764	34	2.0322	64	1.9977
5	2.5706	35	2.0301	65	1.9971
6	2.4469	36	2.0281	66	1.9966
7	2.3646	37	2.0262	67	1.996
8	2.3060	38	2.0244	68	1.9955
9	2.2622	39	2.0227	69	1.9949
10	2.2281	40	2.0211	70	1.9944
11	2.2010	41	2.0195	71	1.9939
12	2.1788	42	2.0181	72	1.9935
13	2.1604	43	2.0167	73	1.9929
14	2.1448	44	2.0154	74	1.9925
15	2.1314	45	2.0141	75	1.9921
16	2.1199	46	2.0129	76	1.9917
17	2.1098	47	2.0117	77	1.9913
18	2.1009	48	2.0106	78	1.9908
19	2.0930	49	2.0096	79	1.9905
20	2.0860	50	2.0086	80	1.9901
21	2.0796	51	2.0076	81	1.9897
22	2.0739	52	2.0066	82	1.9893
23	2.0687	53	2.0057	83	1.9889
24	2.0639	54	2.0049	84	1.9886
25	2.0595	55	2.004	85	1.9883
26	2.0555	56	2.0032	86	1.9879
27	2.0518	57	2.0025	87	1.9876
28	2.0484	58	2.0017	88	1.9873
29	2.0452	59	2.0009	89	1.9869
30	2.0423	60	2.0003	90	1.9867

TABEL F DENGAN SIGNIFIKANSI 5%

n	1	2	3	4
1	161,448	199,500	215,707	224,583
2	18,513	19,000	19,164	19,247
3	10,128	9,552	9,277	9,117
4	7,709	6,944	6,591	6,388
5	6,608	5,786	5,409	5,192
6	5,987	5,143	4,757	4,534
7	5,591	4,737	4,347	4,120
8	5,318	4,459	4,066	3,838
9	5,117	4,256	3,863	3,633
10	4,965	4,103	3,708	3,478
11	4,844	3,982	3,587	3,357
12	4,755	3,259	3,490	3,260
13	4,667	3,806	3,411	3,179
14	4,600	3,739	3,344	3,112
15	4,543	3,682	3,287	3,056
16	4,494	3,634	3,239	3,007
17	4,451	3,592	3,197	2,965
18	4,414	3,555	3,160	2,928
19	4,381	3,522	3,127	2,895
20	4,351	3,493	3,908	2,866
21	4,325	3,467	3,072	2,840
22	4,301	3,443	3,049	2,817
23	4,279	3,422	3,028	2,796
24	4,260	3,403	3,009	2,776
25	4,242	3,385	2,991	2,759
26	4,225	3,369	2,975	2,743
27	4,210	3,354	2,960	2,728
28	4,196	3,340	2,947	2,714
29	4,183	3,328	2,934	2,701
30	4,171	3,316	2,922	2,690
40	4,085	3,232	2,839	2,606
50	4,034	3,138	2,790	2,557
55	4,016	3,165	2,772	2,539
57	4,009	3,158	2,766	2,534
60	4,001	3,150	2,758	2,525
120	4,000	3,140	2,733	2,484

BIODATA PENULIS

Nama/NIM : Maria Avelina M. Hallan / 018397046
 Tempat dan Tanggal Lahir : Larantuka, 11 Nopember 1972
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Anggota Keluarga
 Suami : Maxmillianus Werang Kolin
 Anak – anak : Maria Ingridelsya Johanna Kolin
 Joseph Bernadus Phelan Kolin
 Magdalena Valery Mar Kolin
 Alamat Rumah dan Telp. : RT.008 / RW 003 - Kelurahan Lewolere - Larantuka
 Kabupaten Flores Timur
 No. Hp. : 0852 1282 3595
 Alamat e-mail : innovawbl@yahoo.co.id
 Pengalaman Pendidikan :
 - SD Inpres Waibalun Tamat Tahun 1985
 - SMPK Sanctissima Trinitas Hokeng Tamat Tahun 1988
 - SMA PGRI Larantuka Tamat Tahun 1991
 - Universitas Bina Nusantara Tamat Tahun 1998
 Pengalaman Pekerjaan :
 - Pegawai swasta pada PT. Danindo Abadi – Jakarta
 - Pegawai swasta pada PT. Indo Pacific - Jakarta
 - PNS pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
 Kabupaten Flores Timur
 - PNS pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Flores Timur
 Prestasi atau penghargaan yang pernah diraih : -

Larantuka, Agustus 2013

Peneliti,



Maria Avelina M. Hallan