



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KAITAN ANTARA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI
TERHADAP HARGA PADA PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA
KABUPATEN TOBA SAMOSIR**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

POSTEL TAMPUBOLON

NIM: 018930889

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2014

ABSTRAK**KAITAN ANTARA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI TERHADAP HARGA PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR**

Postel Tampubolon
postel@bps.go.id

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang paling banyak melayani pasien. Tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit menuntut agar setiap rumah sakit meningkatkan daya saingnya dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasien. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea merupakan lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan yang pada saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan yang dimediasi oleh persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea.

Dalam penelitian ini populasi yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat inap yang telah dirawat minimal dua kali 24 jam sebanyak 80 responden yang hasil datanya dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan responden.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) berpengaruh tidak signifikan terhadap persepsi harga kecuali dimensi ketanggapan, sementara dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara langsung kecuali dimensi kehandalan dan jaminan. Sedangkan dimensi kualitas (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) melalui persepsi terhadap harga tidak signifikan kecuali, dimensi bukti fisik dan dimensi empati. Tetapi jika dilihat dari persepsi terhadap harga secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien , Dimensi Kualitas Pelayanan, Persepsi Terhadap Harga

ABSTRACT

THE LINK BETWEEN THE DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION THAT IS MEDIATED BY THE PERCEPTION OF PRICE ON INPATIENTS OF GENERAL HOSPITAL PORSEA TOBA SAMOSIR REGENCY

Postel Tampubolon
 postel@bps.go.id
 Graduate Studies Program
 Indonesia Open University

The hospital is one of the most health care providers serve many patients. The high level of competition among hospitals demand that each hospital to improve its competitiveness by seeking to give satisfaction to all patients. Regional General Hospital (Hospital) an institution Porsea health care providers who are currently required to provide the best service for all patients who use health care services.

The purpose of this study was conducted to determine and analyze the effect of service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to the satisfaction mediated by perceptions of price in hospitalized patients General Hospital (Hospital) Porsea.

In this study population the object of research is in-patients who had been hospitalized at least twice as much as 24 hours 80 respondents who outcome data are collected through direct interviews with responden.

The conclusion of this study is that the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) did not significantly affect the perception of the dimension except the price responsiveness, while the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) effect significant impact on patient satisfaction directly unless the dimensions of reliability and assurance. While the quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) through perception of price is not significant unless, dimensions and physical evidence empati. But dimensions when viewed from the perception of price direct positive effect on satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality Dimensions, Perception price

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **KAITAN ANTARA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI TERHADAP HARGA PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk

telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Medan, Mei 2014

Yang Menyatakan,



(Postel Tampubolon)

NIM. 018930889

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : POSTEL TAMPUBOLON
 NIM : 018930889
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul TAPM : KAITAN ANTARA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI TERHADAP HARGA PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Jumat/ 6 Juni 2014

W a k t u : 13.30 s/d 15.30

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Suciati, M.Sc, Ph.D

Tanda Tangan

Penguji Ahli

Nama : Dr. Lerbin Aritonang, MM

Penguji I

Nama : Dr. Sitti Raha Agoes Salim, M.Sc

Penguji II

Nama : Dr. Elisabeth Siahaan, M.Ec

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : KAITAN ANTARA DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI OLEH PERSEPSI TERHADAP HARGA PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR

Penyusun TAPM : Postel Tampubolon
NIM : 018930889
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Jumat / 6 Juni 2014

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Sitti Raha Agoes Salim, M.Sc

NIP.

Pembimbing II,



Dr. Elisabeth Slahaan, M.Ec

NIP.

Penguji Ahli

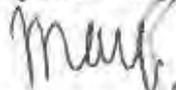


Dr. Lerbin Artonang, MM

NIP.

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Manajemen



Maya Maria, SE.MM

NIP. 19720501 199903 2 003

Direktur Program Pascasarjana



Sucfati, M. Sc, Ph. D

NIP. 19520213 198503 2 001

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

RIWAYAT HIDUP

- N a m a** : POSTEL TAMPUBOLON
- N I M** : 018930889
- Program Studi** : Magister Manajemen
- Tempat/Tanggal Lahir:** Meat/ 22 Januari 1974
- Riwayat Pendidikan** : Lulus SD di SD Negeri Meat pada tahun 1987
Lulus SMP di SMP Negeri 1 Balige pada tahun 1990
Lulus SMA di SMA Negeri 3 Pematang Siantar pada tahun 1993
Lulus S1 di Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli pada tahun 2004
- Riwayat Pekerjaan** : Tahun 1994 s/d 1997 sebagai Mantri Statistik Kecamatan di Pangururan
Tahun 1998 s/d 1999 sebagai Staf di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapanuli Utara
Tahun 2000 s/d 2006 sebagai Koordinator Statistik Kecamatan di Porsea
Tahun 2007 s/d sekarang sebagai Kasubbag Tata Usaha di Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba Samosir

Medan, 4 Mei 2014

Postel Tampubolon
NIM. 018930889

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya berkat, karunia dan kasih sayang-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini. Penulisan TAPM ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana pada Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan TAPM ini, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yang menurut penulis sangat baik, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Selama penulisan TAPM ini penulis juga merasakan banyaknya bantuan moril dari banyak pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed,Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Ketua Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Ibu Maya Maria, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka;
4. Bapak Drs. Amril Latif, M.Si, selaku Kepala UPBJJ-UT Medan;
5. Ibu Dr. Siti Raha Agoes Salim, MSc, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan TAPM ini;
6. Ibu Dr. Elisabeth Siahaan, M.Ec , selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan TAPM ini;
7. Bapak Dr. Suryamin, M.Sc, selaku Kepala Badan Pusat Statistik yang telah memberikan ijin kesempatan belajar bagi penulis
8. Bapak Ir. Wien Kusdiatmono, MM, selaku Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan belajar bagi penulis;
9. Bapak Darwis Sitorus, S.Si, M.Si selaku Kepala Badan Pusat Statistik sebagai atasan langsung penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan dan dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;

10. Bapak dr. Tumpak Halomoan Butarbutar, selaku direktur Rumah Sakit Umum Porsea, atas bantuannya memberikan ijin tempat penelitian di RSUD Porsea dalam penyusunan TAPM ini;
11. Pengelola UPBJJ-UT Medan dan staf atas bantuannya yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses belajar selama penulis mengikuti perkuliahan;
12. Seluruh dosen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan yang telah menyumbangkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis;
13. Kedua orang tua dan mertua , serta saudara-saudaraku yang selalu setia dengan kasih sayangnya menunggu dan membukakan pintu bagi saya selama masa perkuliahan sampai dengan penulisan TAPM ini;
14. Istriku tercinta dan anak-anaku tersayang;
15. Bapak/Ibu Pegawai Rumah Sakit Umum Porsea yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian lapangan di RSUD Porsea;
16. Seluruh rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan;
17. Rekan-rekan saya Pegawai BPS Kabupaten Toba Samosir yang membantu dan memberi semangat pantang menyerah kepada penulis.

Akhir kata, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan yang telah penulis terima kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan dan saat penulisan TAPM ini. Penulis berharap, mudah-mudahan TAPM ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di keilmuan Manajemen Pemasaran.

Balige , Mei 2014

Penulis,

Postel Tampubolon

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Persetujuan	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
3. Persepsi Terhadap Harga	18
4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan.	21
5. Persepsi Terhadap Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
6. Penelitian Terdahulu	23

B. Kerangka Pemikiran.....	25
C. Hipotesis.....	26
D. Defenisi Operasional.....	27
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Lokasi Penelitian.....	56
C. Identitas Umum Responden.....	59
D. Deskripsi Dimensi Variabel Penelitian.....	61
E. Hasil.....	71
F. Uji Asumsi Klasik.....	79
G. Pembahasan.....	91
H. Pembahasan Hipotesis.....	104
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121

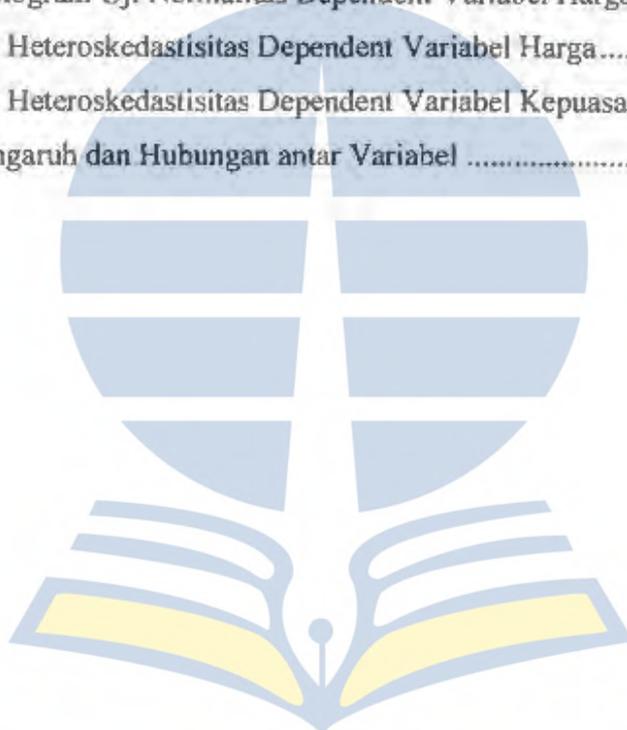
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2	Defenisi Variabel Operasional dan Dimensi Pengukuran.....	30
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	40
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Empati.....	41
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	42
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Terhadap Harga.....	42
Tabel 3.8	Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.1	Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.2	Keadaan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	60
Tabel 4.3	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4	Keadaan Responden Berdasarkan Usia (Umur).....	61
Tabel 4.5	Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.6	Tabel Analisis Deskriptif Indikator Dimensi <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.7	Tabel Analisis Deskriptif Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	64
Tabel 4.8	Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Variabel <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.9	Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Variabel <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.10	Tabel Analisis Deskriptif Dimensi Variabel <i>Empathy</i>	67
Tabel 4.11	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Terhadap Harga	69
Tabel 4.12	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	70
Tabel 4.13	Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi <i>Tangibles</i>	72
Tabel 4.14	Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi <i>Reliability</i>	73
Tabel 4.15	Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4.16	Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.17	Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi <i>Empathy</i>	76
Tabel 4.18	Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan Pasien	77
Tabel 4.19	Penjelasan Responden Atas Variabel Persepsi Terhadap Harga.....	78

Tabel 4.20 Anova Terhadap Variabel Persepsi Terhadap Harga.....	84
Tabel 4.21 Anova Terhadap Variabel Kepuasan.....	85
Tabel 4.22 R ² Terhadap Variabel Harga.....	85
Tabel 4.23 Kriteria Hubungan Antar Variabel.....	86
Tabel 4.24 R ² Terhadap Variabel Kepuasan.....	86
Tabel 4.25 R ² Variabel Harga Terhadap Variabel Kepuasan.....	87
Tabel 4.26 Uji T Terhadap Variabel Persepsi Terhadap Harga.....	88
Tabel 4.27 Uji T Terhadap Variabel Kepuasan.....	89
Tabel 4.28 Uji Multikolineritas Terhadap Kepuasan.....	92
Tabel 4.29 Uji Multikolineritas Terhadap Persepsi Terhadap Harga.....	92
Tabel 4.30 Regresi Persamaan Pertama.....	93
Tabel 4.31 Regresi Persamaan Kedua.....	93
Tabel 4.32 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	96
Tabel 4.33 Hasil Uji F Regresi Persamaan Pertama.....	97
Tabel 4.34 Hasil Uji F Regresi Persamaan Kedua.....	97
Tabel 4.35 Analisis Koefisien Determinasi Pertama.....	98
Tabel 4.36 Analisis Koefisien Determinasi Kedua.....	98
Tabel 4.37 Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	100
Tabel 4.38 Pengaruh Tidak Langsung Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Persepsi Terhadap Harga.....	102
Tabel 4.39 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea.....	56
Gambar 4.2 Uji Lineritas Data Dependent Variabel Harga	80
Gambar 4.3 Uji Lineritas Data Dependent Variabel Kepuasan	81
Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas Dependent Variabel Kepuasan	82
Gambar 4.5 Histogram Uji Normalitas Dependent Variabel Harga	82
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas Dependent Variabel Harga.....	83
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas Dependent Variabel Kepuasan	84
Gambar 4.8 Pengaruh dan Hubungan antar Variabel	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Output Deskriptif Jawaban Responden
Lampiran III	Ijin Penelitian Dari Rumah Sakit Umum Daerah Porsea



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan manusia akan kesehatan pada jaman sekarang ini sangatlah tinggi dan tetap melekat dengan kehidupan sehari-hari setiap orang karena kesehatan adalah merupakan sebuah investasi. Tidak jarang manusia mengorbankan harta dan uang untuk kesehatan. Pelayanan akan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar hidup manusia. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan menjadi sangat penting untuk menjamin terpenuhinya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, tetapi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan ini juga harus diikuti dengan kualitas pelayanan.

Proses jasa pelayanan melibatkan dua pihak yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Menurut Wahyuddin dan Muryati (2001: 191), dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan akan mencari penyedia kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan dengan kualitas terbaik dan memberikan kepuasan terhadap pasien. Secara alamiah pasien yang merasa puas terhadap jasa pelayanan kesehatan atau pelayanan sebuah rumah sakit akan cenderung untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut jika sewaktu-waktu

membutuhkan pelayanan kesehatan, dengan kata lain terciptalah loyalitas pelanggan/pasien.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver dalam Barnes, (2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialaminya setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Rumah sakit adalah merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang paling banyak melayani pasien. Tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit menuntut agar setiap rumah sakit meningkatkan daya saingnya dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasien.

Beberapa dimensi penentu kualitas pelayanan adalah *tangibles* (bukti fisik) yaitu penampilan fisik, peralatan, Sumber Daya Manusia (Pegawai), dan materi komunikasi; *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diandalkan secara terpercaya dan akurat; *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan pelanggan secara cepat, *assurance* (jaminan) yaitu kemauan/kemampuan para karyawan untuk menimbulkan rasa aman dan percaya kepada pelanggan; dan *empathy* (empati) yaitu kemauan karyawan untuk peduli dan memperhatikan secara individu setiap pelanggan. (Kotler, 2003:455).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea merupakan lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan yang pada saat ini masih memiliki tipe-C dan merupakan

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

satu-satunya rumah sakit umum pemerintah di daerah Kabupaten Toba Samosir. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, rawat inap, persalinan 24 jam, poli penyakit dalam, poli gigi, poli THT, poli mata, poli jiwa, KIA/KB, USG dan EKG, laboratorium, rehabilitasi medik dan *rontgen*.

Tuntutan kepada RSUD Porsea untuk dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas sangat tinggi dan menjadi tumpuan harapan masyarakat Kabupaten Toba Samosir untuk memperoleh jasa pelayanan kesehatan (berobat) yang memuaskan.

RSUD Porsea juga dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan pihak rumah sakit juga harus mampu menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya memenuhi kepuasan serta memenuhi harapan atas pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan, namun dalam perjalanannya masih mendapat keluhan dari beberapa pasien atau pelanggan. Keluhan pasien tentang rendahnya kualitas pelayanan kesehatan tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir. Di satu pihak permintaan pasien akan kesehatan semakin ditingkatkan, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan pasien tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pasien yang telah diberikan belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, baik dari pasien itu sendiri maupun calon pasien menyebabkan pasien menjadi kurang puas. Kekurang

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

puasan itu dikarenakan antara lain masih kurang lengkapnya dokter spesialis, minimnya peralatan canggih, sarana dan prasarana gedung dan ketersediaan ruangan belum memenuhi standar pelayanan. Kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektifpun juga mempengaruhi kekurang puasan pasien karena akan membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pasien. Penanganan keluhan yang kurang tanggap juga akan memberikan peluang untuk mengubah pribadi seorang pasien menjadi pasien yang tidak puas.

Dalam upaya mendukung pelayanannya, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea mempunyai 11 dokter spesialis, 11 dokter umum, 3 dokter gigi, 152 perawat/bidan (termasuk tenaga honor), 56 tenaga administrasi dan tenaga teknis lainnya. Seiring dengan tuntutan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea yang semakin meningkat, maka Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus mampu memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi permintaan pasien yang semakin tinggi.

Jika dilihat dari jumlah pasien rawat inap pada periode tahun 2010—2013, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dari tahun ke tahun hampir tidak ada peningkatan yang signifikan bahkan ditahun 2013 mengalami penurunan. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2010 adalah sebanyak 1786 pasien, tahun 2011 sebanyak 1789 pasien, tahun 2012 sebanyak 1933 pasien dan pada tahun 2013 sebanyak 1384 pasien (sumber bagian rekam medik RSUD Porsea). Penurunan ini sebagai akibat dari kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea sehingga tidak jarang calon pasien yang berpindah layanan bahkan pasien yang telah dirawatpun meminta untuk dirujuk ke

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

rumah sakit lain (keluar daerah) akibat kurang optimalnya pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari jumlah pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain yaitu sebanyak 194 pasien selama tahun 2013. Dengan demikian, kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) diharapkan secara bertahap perlu ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang paripurna di RSUD Porsea. RSUD Porsea juga diharapkan dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien rawat inap dengan meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit dan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan mutu pelayanan dan manajemen rumah sakit, meningkatkan peran Rumah Sakit Umum Daerah Porsea dalam memberikan pelayanan kepada pasien, mengembangkan sistem pembiayaan pelayanan kesehatan dalam bentuk pola tarif (harga) yang terjangkau untuk masing-masing jenis pelayanan (Sumber RSUD Porsea).

Banyak hal (faktor) yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah faktor harga. Harga juga merupakan aspek penting guna mencapai kepuasan Pelanggan atau pasien. Elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Pasien juga mengharapkan dapat menerima pelayanan yang optimal sesuai harapan dengan harga yang sangat terjangkau dan kompetitif. Harga yang ditawarkan rumah sakit umum porsea misalnya untuk jenis kelas ruangan rawat inap berbeda-beda antara lain harga kamar kelas 1 Rp. 125.000.-/hari, kamar

kelas 2 Rp.75.000.-/hari, kamar kelas 3 Rp. 62.000.-/hari dan kamar kelas VIP Rp.185.000.-/hari.

Pada jaman sekarang ini setiap orang menginginkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat dan tidak berbelit-belit serta dalam waktu tidak terlalu lama (singkat). Pasien juga menginginkan dapat sembuh dari penyakit yang dialaminya dengan harga yang terjangkau khususnya untuk kalangan ekonomi lemah. Hal ini adalah merupakan fakta dan dari fakta tersebut ada keinginan yang muncul untuk melakukan penelitian tentang kaitan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, sehingga peneliti memilih judul **“Kaitan Antara Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Yang Dimediasi Oleh Persepsi Terhadap Harga Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir“**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang harus dijawab dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)?
2. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea?

3. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea?
4. Apakah persepsi terhadap harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada , maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh signifikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea terhadap persepsi harga?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah persepsi terhadap harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diperlukan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea untuk menciptakan kepuasan pasien melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang prima dengan pemberian harga yang bersaing.
2. Untuk menambah ilmu pengetahuan di Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi harga dan terhadap kepuasan pasien
4. Bagi peneliti/penulis, penelitian dan penulisan TAPM ini adalah sebagai sarana aplikatif untuk mempraktekkan teori-teori yang sudah diperoleh selama mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Terbuka (UT) Program Magister Manajemen. Dengan melaksanakan penelitian ini diharapkan akan memberi wawasan yang lebih luas kepada penulis mengenai kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Konsumen

Menurut Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan Pelanggan/konsumen adalah respon Pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa Pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya Pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.

Sedangkan menurut Mulyadi (2007) menyatakan bahwa kepuasan Pelanggan merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan Pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan sebagai respon Pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian, Rangku (2008).

Selanjutnya menurut Irawan (2009) seorang Pelanggan yang puas adalah Pelanggan/konsumen yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistim atau sesuatu yang

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

bersifat emosi. Kalau Pelanggan/konsumen mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas. Kalau value bagi Pelanggan/konsumen adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari Pelanggan adalah harga yang murah, maka Pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Pelanggan yang puas adalah Pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan Pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan Pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan, karena baik Pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Straus dan Neuhas (1997:202) mengembangkan model kepuasan kualitatif yang membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia jasa, ekspektasi menyangkut kapabilitas masa depan pemasok jasa, dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan tersebut adalah *demanding satisfaction*, *stable satisfaction*, *resigned satisfaction*, *stable dissatisfaction*, dan *demanding dissatisfaction*.

Sebaliknya, Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa Pelanggan tidak puas dengan sekitar 25% dari keseluruhan, tetapi hanya 5% yang mengeluh. Sebanyak 95% lainnya merasa keluhan tidak berguna untuk disampaikan, oleh karena itu perusahaan dan karyawannya perlu diyakinkan terus menerus setiap hari, bahwa menjaga kepuasan Pelanggan adalah bak menaburkan benih yang sehat. Perusahaan akan menuai laba pada saatnya, dimana laba tersebut diperoleh dari:

- a. Pelanggan yang puas akan siap membayar dengan harga premium.
- b. Perusahaan yang mempunyai banyak Pelanggan yang puas, biaya marketing seperti iklan jauh lebih efektif.
- c. Pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut yang baik. Di lain pihak, Pelanggan yang tidak puas adalah penyebar bau busuk yang efektif.
- d. Pelanggan yang puas, umumnya akan menceriterakan kepada sekitar 3 orang tentang pengalaman produk yang baik. Tetapi sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 11 orang. Jika mereka masing-masing menceriterakannya kepada orang lain lagi, jumlah orang yang mendengar kabar buruk dari mulut ke mulut tersebut akan terus bertambah berlipat ganda.
- e. Perusahaan yang memiliki banyak Pelanggan, umumnya lebih efisien biaya operasinya. Yang sering memberikan kontribusi besar adalah bahwa Pelanggan puas akan membeli lebih banyak lagi untuk produk yang memuaskan atau melalui *cross-selling*.

Di Indonesia, berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa Pelanggan yang puas dan yang tidak puas, menceritakan kepada Pelanggan hampir sama banyaknya. Oleh karena itu, setiap perusahaan, mau tidak mau, harus menciptakan sebanyak mungkin Pelanggan yang puas dan mengeliminasi jumlah Pelanggan yang tidak puas (Irawan 2009). Selanjutnya menurut Irawan (2009), bagi kelompok yang sangat puas ini atau yang disebut: "*de lighted customer*" ini bertindak bak Nabi. Mereka senang menyebarkan kabar baik untuk perusahaan dengan rasa tulus dan tanpa meminta komisi. Rekomendasi mereka umumnya jauh lebih efektif dari upaya penjualan yang dilakukan oleh tenaga salesman. Oleh karena itu, penting sekali perusahaan untuk

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

menciptakan sebanyak mungkin Nabi terutama dari Pelanggan intinya. Sebaliknya, Pelanggan yang sangat tidak puas umumnya bertindak bak teroris. Untuk memuntahkan kejengkelannya, mereka tidak henti-hentinya menyebarkan bau busuk. Bahkan ceriteranya sering dibuat lebih negatif dari sebenarnya. Kelompok ini jelas sangat merugikan perusahaan terutama kalau mereka sudah mulai mengekspos ke media masa. Oleh karena itu, menurut Irawan, motivasi Pelanggan untuk menyampaikan komplain adalah salah satu cara yang baik untuk mereduksi ketidakpuasan mereka.

Selanjutnya, Irawan (2009) juga menjelaskan bahwa dalam memformulasikan kepuasan Pelanggan, setiap perusahaan haruslah memperhatikan 2 hal fundamental yakni mulai dengan harapan Pelanggan dan memilih Pelanggan yang benar. Secara sederhana, kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan Pelanggan.

Menurut Rangkuü (2008) membagi harapan Pelanggan menjadi dari 2 tingkat. Yang pertama: adalah "*desired expectation*" harapan ini mencerminkan apa yang harus dilakukan perusahaan atau produk kepada Pelanggannya. Misalnya seorang Pelanggan yang membeli mobil, mempunyai harapan bahwa dealer tempat dia membeli mobil, akan memberikan pelayanan yang baik untuk layanan purna jual. Yang kedua, pada situasi tertentu, dalam kasus di atas, di mana saat mobilnya benar-benar rusak mengalami kerusakan berat, Pelanggan juga sadar bahwa tidak semua suku cadang akan tersedia dalam waktu yang singkat.

Sehubungan dengan harapan Pelanggan tersebut, Irawan (2009), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhinya, antara lain: 1) faktor pengalaman masa lalu terhadap produk atau jasa yang pernah dipergunakan. Misalnya, pengalaman yang lewat Pelanggan hanya membutuhkan waktu 2 hari untuk menunggu instalasi telepon maka terbentuklah harapan bahwa proses instalasi haruslah 2 hari. Kalau Pelanggan mempunyai pengalaman bahwa proses klaim asuransi selesai dalam waktu 1 jam, maka pengalaman ini akan membentuk harapan masa mendatang terhadap pelayanan klaim yang tidak boleh lebih dari 1 jam. 2) faktor komunikasi misalnya iklan-iklan televisi dan media cetak. Banyak perusahaan memberikan janji-janji: "lebih baik, dijamin kualitasnya, pasti paling enak, pelayanan yang tercepat" dan lain-lain. Keseluruhan proses komunikasi ini akan mempengaruhi harapan Pelanggan. Harapan Pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut. Produk pelayanan yang sulit dievaluasi kualitasnya dan situasi dimana Pelanggan jarang mempunyai pengalaman seperti rumah sakit, sangatlah bergantung pada komunikasi dari mulut ke mulut. Seseorang yang direkomendasikan oleh kawannya untuk pergi ke rumah sakit tertentu, akan cepat mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan dari rumah sakit yang bersangkutan. Kalau rumah sakit tersebut tidak baik pelayanannya, maka akan cepat keluar umpanannya "katanya baik, ternyata buruk sekali pelayanannya. 3) faktor *personal needs*. Ini adalah harapan yang terbentuk karena faktor internal seperti *self-personality* dari Pelanggan. Ada Pelanggan yang sifatnya memang sudah tidak sabar, cepat emosi dan pemarah. Ada Pelanggan yang sifatnya sangat teliti. Oleh karena itu menurut Irawan, sungguh-sungguh mendalami harapan Pelanggan akan menjadi

menu harian bagi yang percaya pentingnya kepuasan Pelanggan. Demikian juga dengan janji-janji dalam iklan. Sebelum janji dalam iklan diformulasikan, perusahaan perlu mengevaluasi kemampuannya untuk memenuhi janji yang tertuang dalam iklan. Intinya, janji harus realistis dan mudah dipahami oleh Pelanggan. Apabila tidak demikian, dan hanya mendorong peningkatan penjualan jangka pendek, maka yang telah mencoba produk atau pelayanan, dan kemudian kecewa maka kelompok Pelanggan ini jauh lebih sulit untuk diyakinkan untuk kembali dibandingkan dengan mereka yang belum pernah mencoba.

Dari beberapa definisi mengenai kepuasan Pelanggan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pelanggan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dan Armstrong (2006), mendefinisikan kualitas sebagai karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Siemens dalam Armstrong (2006) juga mengemukakan bahwa kualitas adalah ketika Pelanggan kita kembali menggunakan dan produk kita tidak kembali. Menurut Goetsh dan Davis dalam Sari (2002) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam Kotler dan Keller (2008) kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sviokla dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) mengemukakan kualitas produk

memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Kinerja (*performance*). Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut- atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif Pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
- b. Keragaman Produk (*features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian perkembangan kualitas suatu produk menurut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- c. Keandalan (*reliability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus terus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak andal mengalami kerusakan.
- d. Kesesuaian (*conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu produk adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

- e. Ketahanan atau daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
- f. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya. Variabel-variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima. Dimana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.
- g. Estetika (*aesthetics*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya

merek, nama, dan negara produsen. Ketahanan produk misalnya dapat menjadi hal yang sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk.

Lupiyoadi (2009) mengemukakan bahwa ada lima dimensi *Service Quality* yakni:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan cepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan Pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua Pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada Pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para Pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e. Empati (*empathy*), yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para Pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang Pelanggan, memahami kebutuhan Pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi Pelanggan.

Hellriegel (2005) mengatakan Kualitas adalah seberapa baik produk atau jasa yang seharusnya dilakukan dan seberapa dekat dan terpercaya dalam memenuhi spesifikasi yang tersedia atau yang disediakan.

3. Persepsi Terhadap Harga

Persepsi adalah bagaimana kita melihat dunia sekitar kita. Persepsi didefinisikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia

Sedangkan menurut Simamora (2002) persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dengan mana seorang menyeleksi, mengorganisasikan, menginterpretasikan dalam suatu gambaran dunia yang berarti menyeluruh.

Persepsi juga mempunyai pengaruh yang kuat bagi konsumen. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi Pelanggan adalah harga, citra, tahap pelayanan, dan situasi pelayanan. Persepsi perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk persepsi produk tersebut berkualitas. Sementara itu, harga rendah dapat membentuk persepsi pembeli tidak percaya pada penjual karena meragukan kualitas produk atau pelayanannya.

Persepsi sering menjadi tolok ukur konsumen memaafkan suatu kesalahan produsen atau tidak. Semakin baik persepsinya, semakin mudah konsumen memaafkan kesalahan yang terjadi.

Menurut Kotler dan Keller yang diterjemahkan Bob Sabrah (2009:23) Harga (*Price*) yaitu sejumlah nilai (uang) yang dibayarkan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa yang diinginkan. Bagi Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi (Irawan, 2008: 38). Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya (Swasta, 2007: 147).

Zeithami dan Bitner dalam Mulyadi (2007), menyatakan bahwa tingkat kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction*), dipengaruhi oleh 5 faktor, mencakup kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor personal/emosional. Lebih lanjut diutarakan bahwa faktor situasional dan faktor emosional merupakan faktor eksternal perusahaan yang relatif sulit dikendalikan oleh perusahaan. Sedangkan faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga merupakan faktor internal yang relatif mudah dikendalikan perusahaan.

Senada dengan Zeithami dan Bitner di atas, Irawan (2009) juga mengemukakan bahwa kepuasan Pelanggan sangat dipengaruhi oleh 5 kunci utama, yakni a) kualitas produk, b) harga, c) *service quality*, d) emosional faktor, e) berhubungan dengan biaya dan kemudahan.

Menurut Alma (2007) menyatakan bahwa untuk keberhasilan sebuah lembaga dalam jangka panjang, maka lembaga tersebut harus menciptakan layanan yang memuaskan *needs and wants* Pelanggannya. Guna menciptakan layanan yang memuaskan ini maka lembaga menciptakan bauran pemasaran (*marketing mix*). Elemen-elemen strategi bauran pemasaran ini terdiri atas 7P yaitu 4P tradisional dan 3P lagi dalam pemasaran jasa, yang disebut pula sebagai *evidence of service*. Adapun ketujuh elemen atau faktor tersebut adalah; *product, price, place, promotion, people, physical evidence dan process*.

Menurut Lupiyoad (2001) ada 5 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 jaminan 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.

4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan

Menurut Irawan (2008:37) Pelanggan akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk/jasa tersebut, ternyata kualitas produknya/jasanya baik. Kualitas produk/jasa layanan adalah driver kepuasan Pelanggan yang multi dimensi. Suryani (2008: 140) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi dimensi pelayanan, yang meliputi dimensi : a. Berwujud (*tangible*) merupakan penampilan fisik dari jasa yang ditawarkan, peralatan, personil dan fasilitas komunikasi. b. Keandalan (*reliability*) menunjukkan pada kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu Pelanggan dengan memberikan pelayanan baik dan cepat. d. Empati (*empathy*) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan Pelanggan secara individual. e. Keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Penelitian Ari Wijayanti (2009) menunjukkan hal ini bahwa *service quality* berpengaruh langsung terhadap kepuasan Pelanggan.

5. Persepsi Terhadap Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Boyd, et al (2000) menyatakan bahwa : persepsi (*perception*) adalah suatu proses dengan cara apa seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasi informasi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah persepsi terhadap harga. Persepsi terhadap harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan Pelanggan (Tjiptono, 2005: 178). Berdasarkan hasil penelitian Martin (2009) menyatakan bahwa variabel persepsi terhadap harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bahkan berdasarkan penelitian tersebut, variabel persepsi terhadap harga lebih dominan dibanding variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi terhadap harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Bilson (2001: 31) harga adalah sejumlah nilai yang dipertukarkan untuk memperoleh suatu produk Bagi Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi (Irawan, 2008: 38). Persepsi terhadap harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sebaliknya persepsi terhadap harga yang tinggi menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas (Rangkuti, 2003 : 34). Penelitian Ari Wijayanti (2009) menunjukkan hal ini bahwa persepsi terhadap harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

6. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Pernah Dilakukan

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Variabel	Metode Analisis	Hasil Analisis
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali	I Nyoman Nurcaya (2011)	Dependent dan Independent	Regresi linier berganda	Peningkatan kualitas melalui faktor keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan berwujud (<i>tangible</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit
2.	Analisis Fakto – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang	Nirsetyo Wahdi, (2006)	Dependent dan Independent	Regresi linier berganda	Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien
3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman	Anjar Rahmulyono (2008)	Dependent dan Independent	Regresi linier berganda	Bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible</i>) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

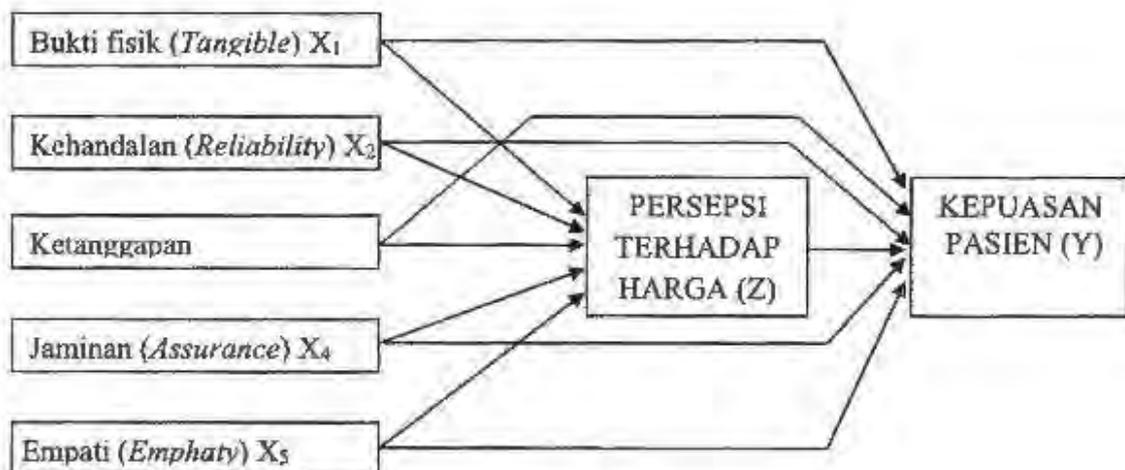
					kepuasan pasien/Pelanggan Puskesmas Depok I Sleman
4.	Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten	Agung Utama (2003)	Dependent dan Independent	Regresi linier berganda	Bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama
5.	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Deli Medan	Martin (2009)	Dependent dan Independent	Regresi linier berganda	Bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Deli Medan dan secara Parsial individual, variabel harga yang paling dominan

Dari kelima penelitian terdahulu di atas, penelitian penulis mirip dengan penelitian Martin (2009) tentang Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan, dan Agung Utama (2003) Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten namun dengan lokasi penelitian yang berbeda ditambah variabel *Intervening* dan teknik analisis data yang digunakan juga berbeda. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir dan menggunakan analisis data dengan analisis regresi.

B. Kerangka Pemikiran

Pada dewasa ini pasien tidak lagi sekedar mengharapkan kebutuhan kesehatannya dapat terpenuhi, tetapi sudah lebih dari itu yaitu tuntutan akan adanya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhannya tersebut. Pasien berharap dibalik terpenuhinya kebutuhannya juga terpenuhinya kemudahan dalam penerimaan jasa pelayanan kesehatan, mendapat perlakuan yang baik, dan memperoleh perlakuan yang adil. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum dapat diperoleh oleh pasien, sehingga menyebabkan kepercayaan pasien kepada penyedia jasa kesehatan belum optimal.

Hal ini memberikan gambaran untuk kita, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien apabila kualitas pelayanannya baik. Dengan demikian untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya, maka setiap rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pasien.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

C. Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian teori dan kerangka pemikiran, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea.
2. Ada pengaruh signifikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea.
3. Ada pengaruh signifikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),

empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening.

4. Ada pengaruh signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

D. Definisi Operasional

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis yang menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan tenaga medis (dokter, perawat) untuk memulihkannya.

Rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien, dimana pasien diinapkan di sebuah ruangan yang ada di sebuah rumah sakit, puskesmas maupun klinik kesehatan lainnya.

Kepuasan pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rasa puas yang dialami pasien rawat inap atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Kepuasan pasien dimaksud diukur dari persepsi terhadap harga dan kualitas pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. **Bukti fisik (*tangible*)**

Yang dimaksud dengan *tangible* dalam penelitian ini adalah penampilan fasilitas fisik seperti gedung/ruangan, peralatan, personil, dan media komunikasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSU) Porsea. Dimensi ini terkait dengan kemudahan menjangkau Rumah Sakit, kebersihan dan kerapian, kualitas sarana dan

prasarana pelayanan, penampilan dan keramahan SDM Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

2. Keandalan (*reliability*)

Yang dimaksud dengan *reability* dalam penelitian ini adalah kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir atau SDM Rumah Sakit tersebut dalam memberikan pelayanan jasa secara cepat, tepat dan terpercaya sejak pertama kali dan mampu memberikan pelayanannya yang terbaik sesuai dengan penilaian pasien. Dimensi ini berkaitan dengan kesanggupan RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir memberikan pelayanan kepada pasien yang dapat dilakukan dengan tepat dan cepat, kemudahan untuk memperoleh penjelasan/informasi atas keluhan, serta kesetaraan pelayanan terhadap semua pasien.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yang dimaksud dengan *responsiveness* pada penelitian ini adalah terkait dengan kemauan dan kemampuan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea untuk membantu para pasien dan kecepatan dalam memberikan respon atas permintaan pasien. Dimensi ini menunjukkan kesediaan dan keterbukaan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir dalam menanggapi keluhan dan kesulitan yang dihadapi oleh pasien.

4. Jaminan (*assurance*)

Yang dimaksud dengan *assurance* dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan perilaku pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir dalam menumbuhkan kepercayaan dan jaminan terhadap pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir. Dimensi ini terkait

dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam menangani, melayani dan menjawab semua masalah, keluhan dan pertanyaan dari pasien.

5. Empati (*empathy*)

Yang dimaksud dengan *empathy* dalam penelitian ini adalah kecepatan bertindak atau kepedulian dan perhatian secara personal yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir terhadap pasien. Dimensi ini terkait dengan kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam menunjukkan sikap peduli dan perhatian kepada pasien baik secara langsung melalui karyawan maupaun tidak langsung.



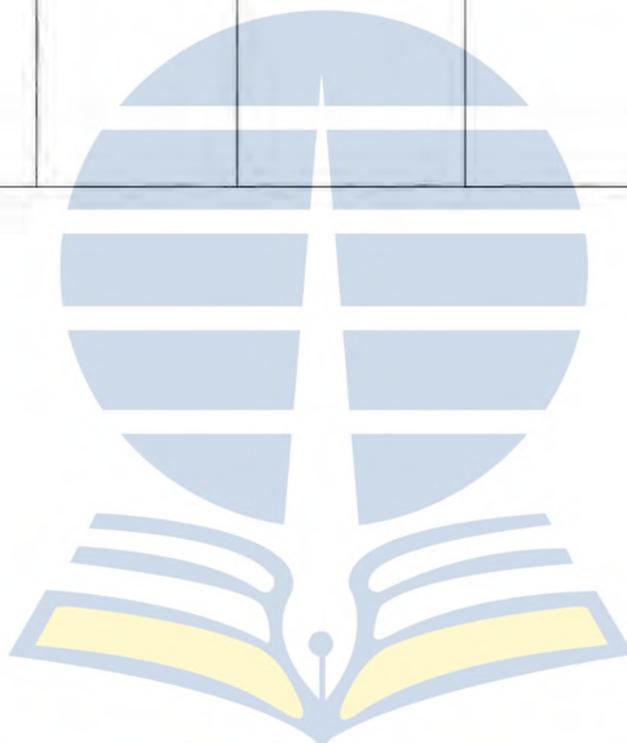
Tabel 2.2
Defenisi Variabel Operasional

NO	Variabel	Dimensi	Defenisi Operasional	Indikator Pengukuran	Skala Pengukuran
1	Kualitas pelayanan	<i>Tangibels (X₁)</i>	Sebagai karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan Pelanggan yang dinyatakan atau tersirat; Kotler dan Armstrong (2006), <i>Tangible</i> adalah fasilitas fisik seperti gedung/ruangan, peralatan, personil, dan media komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan	a. Kebersihan ruang rawat inap pasien b. Lokasi rumah sakit c. Penampilan Petugas d. Kelengkapan Peralatan	Interval dengan skala 1 s/d 5

2		<i>Reliability (X₂)</i>	<i>Reliability</i> adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan jasa secara cepat, tepat dan terpercaya sejak pertama kali dan mampu memberikan pelayanannya yang terbaik sesuai dengan penilaian Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat b. Jumlah Dokter Spesialis c. Pelayanan petugas medis/perawat d. Ketepatan jadwal pelayanan yang tepat 	Interval dengan skala 1 s/d 5
3		<i>Responsiveness (X₃)</i>	<i>Responsiveness</i> adalah kemauan dan kemampuan Pegawai penyedia layanan untuk membantu para Pelanggan dan kecepatan dalam memberikan respon atas permintaan Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan b. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti c. Tindakan yang tanggap pada saat pasien membutuhkan d. Niat yang tulus dalam memberikan pelayanan 	Interval dengan skala 1 s/d 5
4		<i>Assurance (X₄)</i>	<i>Assurance</i> adalah pengetahuan dan perilaku pegawai penyedia layanan dalam menumbuhkan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien b. Keterampilan petugas dalam memberikan 	Interval dengan skala 1 s/d 5

			kepercayaan dan jaminan terhadap Pelanggan	<p>c. Kesopanan para petugas</p> <p>d. Keramahan para petugas</p>	
5		<i>Empaty (X₅)</i>	<i>Empathy</i> adalah kecepatan bertindak atau kepedulian dan perhatian secara personal yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap Pelanggan	<p>a. Memberikan perhatian kepada pasien</p> <p>b. Memberikan Simpati terhadap keluhan pasien</p> <p>c. Pelayanan yang mengutamakan kepentingan pasien</p> <p>d. Pelayanan yang adil terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial</p>	Interval dengan skala 1 s/d 5
6	Kepuasan Pelanggan		Kepuasan adalah respon positif atau negatif dari Pelanggan atas hasil evaluasi pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan Pelanggan terhadap pelayanan	<p>a. Memberikan informasi kepada orang lain</p> <p>b. Selalu menggunakan jasa/produk</p> <p>c. Tidak ada komplain</p> <p>d. Pilihan pertama untuk layanan kesehatan</p>	Interval dengan skala 1 s/d 5

7	Persepsi Harga	Persepsi Terhadap Harga	Persepsi terhadap harga adalah suatu persepsi nilai yang harus di keluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan barang atau jasa yang memiliki nilai guna beserta pelayanannya	<ul style="list-style-type: none"> a. Persepsi terhadap harga terjangkau b. Persepsi terhadap diskon/potongan harga c. Kesesuaian persepsi terhadap harga dengan kualitas pelayanan d. Kesesuaian persepsi terhadap harga dengan manfaat yang diterima 	Interval dengan skala 1 s/d 5
---	----------------	-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------



BAB III METODE PENELITIAN DAN METODE ANALISIS DATA

A. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory research*). Penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan maupun hubungan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiono, 2009).

Penelitian ini adalah model survey, yaitu : penelitian yang diadakan untuk memperoleh data primer melalui proses pengisian kuesioner yang telah diuji keterandalan dan kevaliditasannya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea jalan Raja Sipakko Napitupulu No.11 Parperaan Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Samosir Sumatera Utara.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua elemen yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001). Jadi Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono,2010).

Berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi dalam populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea Kabupaten Toba Samosir sebanyak jumlah pasien yang sedang rawat inap di Rumah Sakit Umum Porsea (RSUD) selama periode pertengahan bulan Maret sampai pertengahan bulan April 2014.

Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) populasinya.

Mengacu pada pengertian tersebut di atas yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi pasien rawat inap di rumah sakit umum Porsea pada periode pertengahan bulan Maret sampai pertengahan bulan April 2014.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan teknik kuota sampling, yaitu teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Sugiyono,2010). Sejalan dengan pengertian ini maka dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah pasien rawat inap yang menggunakan jasa rumah sakit pada periode pertengahan bulan Maret 2014 sampai dengan pertengahan bulan April 2014 dan memenuhi beberapa syarat antara lain :

1. Pasien rawat inap yang telah dirawat minimal 2x24 jam
2. Pasien rawat inap yang dapat berkomunikasi dan usia diatas 17 tahun serta persetujuan dokter

3. Pasien rawat inap yang sedang dalam penyembuhan.
4. Pasien rawat inap yang tidak sedang ada gangguan jiwa

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan non probability sampling yaitu yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001). Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode jenis *accidental sampling*, yaitu sampel dilakukan secara acak dan sampel haruslah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) persea Kabupaten Toba Samosir minimal 2 kali 24 jam atau lebih dan sedang di rawat.

Digunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

Z : Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe : Margin of error atau kesalahan maksimal yang bisa dikolerasi, disini ditetapkan 11% atau 0,11

Dengan menggunakan margin of error sebesar 11%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2}{4(0,11)^2} \\ &= 79,37 = 80 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 80 responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) tertutup melalui metode interview dengan responden untuk mendapatkan data yang relevan dengan penelitian seperti tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*) (X_1), Ketanggapan (*Responsiveness*) (X_2), Jaminan (*Assurance*) (X_3), Empati (*Empathy*) (X_4), Berwujud (*Tangible*) (X_5), kemudian persepsi terhadap harga dan kepuasan yang dirasakan pasien.

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini dikategorikan data primer yang diperoleh langsung dari pasien.

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel Terikat (Dependen) : (Y) Tingkat Kepuasan pasien
2. Variabel Bebas (Independen) : (X) Dimensi Kualitas Pelayanan
 - X_1 = Keandalan (*Reliability*)
 - X_2 = Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - X_3 = Jaminan (*Assurance*)
 - X_4 = Empati (*Empathy*)
 - X_5 = Berwujud (*Tangible*)
3. Variabel Intervening : (Z) Persepsi Terhadap Harga

Menurut Sugiyono (2010), bahwa pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap suatu penomena. Karena meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur atau disebut instrument penelitian.

5. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari nilai korelasi antar bagian-bagian alat ukur secara keseluruhan dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Uji Validitas dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea terhadap pasien rawat inap dengan pasien yang berbeda.

Umar (2008) menyatakan untuk melakukan uji validitas instrumen dengan melakukan uji coba pengukur pada sejumlah responden, responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pernyataan yang ada. Jumlah responden untuk uji coba disarankan minimal 30 responden, agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.

Dengan jumlah sampel sebanyak 30, maka butir-butir yang dinyatakan valid adalah butir-butir yang mempunyai koefisien (*r*-hitung) diatas 0,3 (*r* kritis). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Hasil uji validitas disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik

Indikator Pernyataan (1)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> (2)	<i>r</i> tabel (3)	Ket. (4)
1. Saya melihat ruang rawat inap pasien di rumah sakit ini bersih.	0,576	0,361	Valid
2. Menurut saya lokasi rumah sakit ini berada di tempat yang strategis.	0,505	0,361	Valid
3. Saya senang dengan penampilan petugas yang rapi di rumah sakit ini.	0,367	0,361	Valid
4. Menurut saya rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.	0,721	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.1. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai r-tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel bukti fisik valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 3 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,367.

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r _{tabel}	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Prosedur penerimaan pasien yang saya alami dirumah sakit ini cepat.	0,674	0,361	Valid
2. Saya mendapat pelayanan dokter spesialis yang tepat dirumah sakit ini.	0,381	0,361	Valid
3. Saya mendapatkan pelayanan yang terampil dari perawat dirumah sakit ini.	0,468	0,361	Valid
4. Jadwal pelayanan yang saya alami dirumah sakit ini berjalan sesuai waktunya.	0,553	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.2. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai r-tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel kehandalan valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 2 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,381.

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Saya mendapat pelayanan yang cepat dari petugas di rumah sakit ini.	0,795	0,361	Valid
2. Saya alami petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	0,795	0,361	Valid
3. Saya alami petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan.	0,468	0,361	Valid
4. Saya alami Petugas memiliki niat yang tulus dalam memberikan pelayanan di rumah sakit ini	0,521	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.3. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel ketanggapan valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 3 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,468

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Saya alami petugas mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	0,601	0,361	Valid
2. Saya alami petugas terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	0,450	0,361	Valid
3. Saya mendapat pelayanan yang sopan dari petugas di rumah sakit ini	0,518	0,361	Valid
4. Saya mendapat pelayanan yang ramah dari petugas di rumah sakit ini	0,486	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.4. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai *t*-tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel jaminan valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 2 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,450

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Empati

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r</i> _{tabel}	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Saya alami petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	0,887	0,361	Valid
2. Saya alami petugas menghadapi pasien dengan cara penuh simpati.	0,839	0,361	Valid
3. Saya alami petugas dirumah sakit ini lebih mengutamakan kepentingan pasien.	0,673	0,361	Valid
4. Saya mendapat sikap petugas yang tanpa memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan dirumah sakit ini.	0,618	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.5. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai *t*-tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel empati valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 4 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,618.

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r_{tabel}</i>	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Saya akan sampaikan informasi yang baik kepada orang lain tentang pelayanan rumah sakit ini	0,726	0,361	Valid
2. Saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini	0,808	0,361	Valid
3. Saya tidak komplain atas pelayanan rumah sakit ini.	0,761	0,361	Valid
4. Rumah sakit ini saya jadikan yang utama untuk layanan kesehatan.	0,746	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.6. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai *r-tabel* (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel kepuasan pasien valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 1 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,726.

Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Terhadap Harga

Indikator Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r_{tabel}</i>	Ket.
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Harga yang ditawarkan rumah sakit ini kepada saya dapat terjangkau.	0,540	0,361	Valid
2. Rumah sakit ini memberikan potongan harga kepada saya.	0,430	0,361	Valid
3. Ada kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada saya.	0,540	0,361	Valid
4. Ada kesesuaian harga dengan manfaat yang saya terima	0,689	0,361	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2014 (Data Diolah)

Pada Tabel 3.7. dapat dilihat bahwa nilai *Correlated Item-Total Correlation* untuk setiap pernyataan seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari nilai r-tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel persepsi terhadap harga valid, sehingga setiap butir pernyataan dapat dimasukkan dalam daftar kuesioner penelitian.

Butir pernyataan yang mempunyai tingkat validitas terendah adalah pernyataan 2 dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* sebesar 0,430.

Berdasarkan tabel hasil pengujian dilakukan maka seluruh item pernyataan dari masing-masing variable telah valid, sehingga kuesioner yang telah dibuat layak untuk digunakan dalam mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2007), mengatakan bahwa instrument yang *reliable* adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali dalam mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara eksternal dengan test-retest yaitu dengan cara mencobakan instrumen yang sama dua kali pada responden dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrument tersebut dinyatakan *reliable*.

Ghozali (2009:45) menyatakan suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliability dapat dilakukan dengan Uji Statistik *Cronbach's Alfa* (α). Menurut Ghozali (2009) bahwa suatu konstruk atau variabel

dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alfa* lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alfa* > 0,60).

Sama halnya dengan uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 3.8
Hasil Pegujian Reliabilitas

Item-Total Statistics				
Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan 1	98.3667	99.275	.576	.944
pernyataan 2	98.4000	99.490	.505	.945
pernyataan 3	98.2667	103.099	.367	.946
pernyataan 4	99.3000	95.528	.721	.943
pernyataan 5	98.1333	101.499	.674	.944
pernyataan 6	98.1333	103.706	.381	.946
pernyataan 7	98.0667	103.789	.468	.946
pernyataan 8	98.2333	100.737	.553	.945
pernyataan 9	98.3000	98.976	.795	.943
pernyataan 10	98.3000	98.976	.795	.943
pernyataan 11	98.0667	103.789	.468	.946
pernyataan 12	98.3000	101.528	.521	.945
pernyataan 13	98.3333	100.644	.601	.944
pernyataan 14	98.1333	101.085	.450	.946
pernyataan 15	98.0333	99.757	.518	.945
pernyataan 16	98.1667	101.109	.486	.945
pernyataan 17	98.3667	96.654	.887	.941
pernyataan 18	98.4000	97.076	.839	.942
pernyataan 19	98.3667	96.033	.673	.944
pernyataan 20	98.2000	100.303	.618	.944
pernyataan 21	98.5667	95.289	.726	.943
pernyataan 22	98.4000	98.455	.808	.942
pernyataan 23	98.6333	92.447	.761	.943
pernyataan 24	98.5667	95.702	.746	.942
pernyataan 25	98.2667	99.995	.540	.945
pernyataan 26	98.2667	101.857	.430	.946
pernyataan 27	98.2667	99.995	.540	.945
pernyataan 28	98.2667	99.168	.689	.943

Pada Tabel 3.8 terlihat seluruh butir dinyatakan valid, selanjutnya dari hasil pengujian nilai *Cronbach Alpha* seluruhnya menunjukkan lebih besar dari 0,60. Berdasarkan data tersebut maka seluruh butir pernyataan dinyatakan realibel.

B. METODE ANALISIS DATA

Untuk mengetahui pengaruh langsung dari variable bebas X (kualitas pelayanan) terhadap variable terikat Y (kepuasan pasien). Kemudian variable bebas X (kualitas pelayanan) terhadap variable Intervening Z (persepsi terhadap harga) dan X (kualitas pelayanan) melalui variable Intervening Z (persepsi terhadap harga) terhadap variable terikat Y (kepuasan pasien) digunakan model regresi linear berganda (*multiple regression analysis*) dengan uji statistik deskriptif, uji-t, uji ketepatan model, dan uji asumsi klasik.

Adapun model persamaan strukturnya adalah sebagai berikut :

$$1. \text{ Persepsi terhadap harga (Z)} = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon_1$$

$$2. \text{ Kepuasan (Y)} = \beta_1 X_1 + \beta_1 X_2 + \beta_1 X_3 + \beta_1 X_4 + \beta_1 X_5 + \epsilon_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = Bukti fisik (*Tangible*)

X₂ = Keandalan (*Reliability*)

X₃ = Ketanggapan (*Responsiveness*)

X₄ = Jaminan (*Assurance*)

X₅ = Empati (*Emphaty*)

Z = Variabel Intervening (Persepsi Terhadap Harga)

β = koefisien tiap-tiap variabel

ϵ = Residual

1. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (F-test)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serempak berpengaruh terhadap variabel persepsi terhadap harga dan juga terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea digunakan Uji F, dengan tingkat keyakinan 90% ($\alpha=10\%$).

Model hipotesis yang digunakan dalam Uji F ini adalah :

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 = 0$ (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serempak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 \neq 0$ (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea.)

Apabila apabila F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima yang berarti variabel bebas secara serempak tidak berpengaruh terhadap variabel terikat, sedangkan apabila F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis nol ditolak yang berarti variabel bebas (*independent*) secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat (*dependent*).

b. Uji t (t-test)

Untuk mengukur signifikan tidaknya variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea secara individu (parsial) maka digunakan uji t (t-test).

Model hipotesis yang digunakan dalam Uji t ini adalah :

1. Pengaruh dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

2. Pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

3. Pengaruh dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

4. Pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

5. Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

6. Pengaruh dimensi bukti fisik terhadap persepsi harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (bukti fisik tidak berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (bukti fisik berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

7. Pengaruh dimensi keandalan terhadap persepsi harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (keandalan tidak berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (keandalan berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

8. Pengaruh dimensi ketanggapan terhadap persepsi harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (ketanggapan tidak berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

9. Pengaruh dimensi jaminan terhadap persepsi harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (jaminan tidak berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (jaminan berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

10. Pengaruh dimensi empati terhadap persepsi harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (empati tidak berpengaruh terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (empati berpengaruh terhadap persepsi harga pada pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

11. Pengaruh dimensi persepsi harga terhadap kepuasan pasien.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (persepsi terhadap harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (persepsi terhadap harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

12. Pengaruh dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

13. Pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (keandalan berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

14. Pengaruh dimensi ketanggapan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

15. Pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (jaminan berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

16. Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ (empati berpengaruh terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea)

c. R^2 (Koefisien Determinasi)

Interpretasi terhadap koefisien regresi dan koefisien determinasi (R^2) dari model regresi berganda adalah perlu. Koefisien determinan digunakan untuk mendeteksi ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi ini dengan membandingkan besarnya nilai koefisien determinan. Jika R^2 semakin besar mendekati 1 (satu) maka hubungan variable bebas terhadap variable terikat semakin kuat, dan jika R^2 semakin kecil mendekati 0 (nol) maka hubungan variable bebas terhadap variabel terikat semakin lemah.

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak, dimana suatu model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Ghozali (2005) menyatakan bahwa, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan Uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Test. Residual suatu model regresi dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Menurut Ghozali (2005) bahwa; jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Dalam suatu model dikatakan tidak terjadi multikolinieatitas atau tidak ada korelasi antar variabel independen jika nilai *tolerance* $< 0,10$, atau jika nilai *VIF* > 10 berarti terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variasi residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut digunakan Uji heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali (2005), heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar pada grafik. Jika pola titik-titik yang terbentuk membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model

regresi. Sebaliknya, jika tidak terbentuk pola yang jelas dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Porsea berada di jalan Raja Sipakko Napitupulu Nomor 11 Parparean Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Samosir dengan jarak \pm 23 Km dari Ibu Kota Kabupaten Toba Samosir dan mempunyai luas lahan 19.655 m² . Rumah Sakit Umum Daerah Porsea yang pembangunannya dimulai pada tahun 1979 dan diresmikan pada tahun 1982 oleh Kepala daerah tingkat I Sumatera Utara Bapak EWP Tambunan dengan status tipe “D” sesuai dengan SK Menkes RI NO 526/ MENKES/ SK/ VI/ 1996. Kemudian diangkat menjadi tipe “C” dengan status milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tapanuli Utara. Pada Tahun 1998 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea resmi menjadi milik Pemerintah Kabupaten Toba Samosir sesuai Undang- Undang Nomor 12 tahun 1998 tentang pembentukan Kabupaten Toba Samosir dan Mandailing Natal. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Porsea yang satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Toba Samosir sebagai pusat rujukan dari puskesmas-puskesmas yang ada di Kabupaten Toba Samosir dan melayani pasien dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Toba Samosir.

Dalam melakukan tugas dan fungsi, RSUD Porsea dipimpin oleh seorang Direktur dibantu oleh kepala bidang dan didukung oleh tenaga Dokter Spesialis antara lain Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Kandungan, Spesialis Penyakit THT-KL, Spesialis Mata, Spesialis Patologi Klinik, Spesialis Penyakit Jiwa, Spesialis Anestesi, Spesialis Radiologi dan Spesialis Paru. Selain dari pada Dokter Spesialis Dokter

Umum, Dokter Gigi, SKM, Skep, Apoteker, ahli madya Fisiotherapi beserta tenaga Non Medis lainnya juga merupakan tenaga pendukung RSUD Porsea dalam hal menjalankan tugas dan fungsinya. Jumlah tenaga yang ada di RSUD Porsea dengan status Pegawai Negeri Sipil baik itu medis maupun non medis sebanyak 117 orang ditambah tenaga honorer sebanyak 102 orang. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea juga memiliki alat-alat kesehatan untuk mendukung jalannya pelayanan kesehatan antara lain, USG sebanyak 3 unit, EKG sebanyak 1 unit, RO dan perlengkapannya 1 unit, Tredmil 1 unit serta mobil *Ambulance* sebanyak 4 unit.

Menghadapi perkembangan keadaan yang cepat berubah dalam era globalisasi dan aturan Otonomi Daerah maupun kebijakan desentralisasi khususnya persaingan bidang pelayanan kesehatan, serta menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan, maka Rumah Sakit Umum Daerah Porsea sebagai pelaksana pelayanan kesehatan rujukan harus mampu melakukan perkembangan baik perubahan manajemen dan kebijakan, pola pikir maupun peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dan teknologi kedokteran serta pengelolaan dengan Sistem Pelayanan Terpadu.

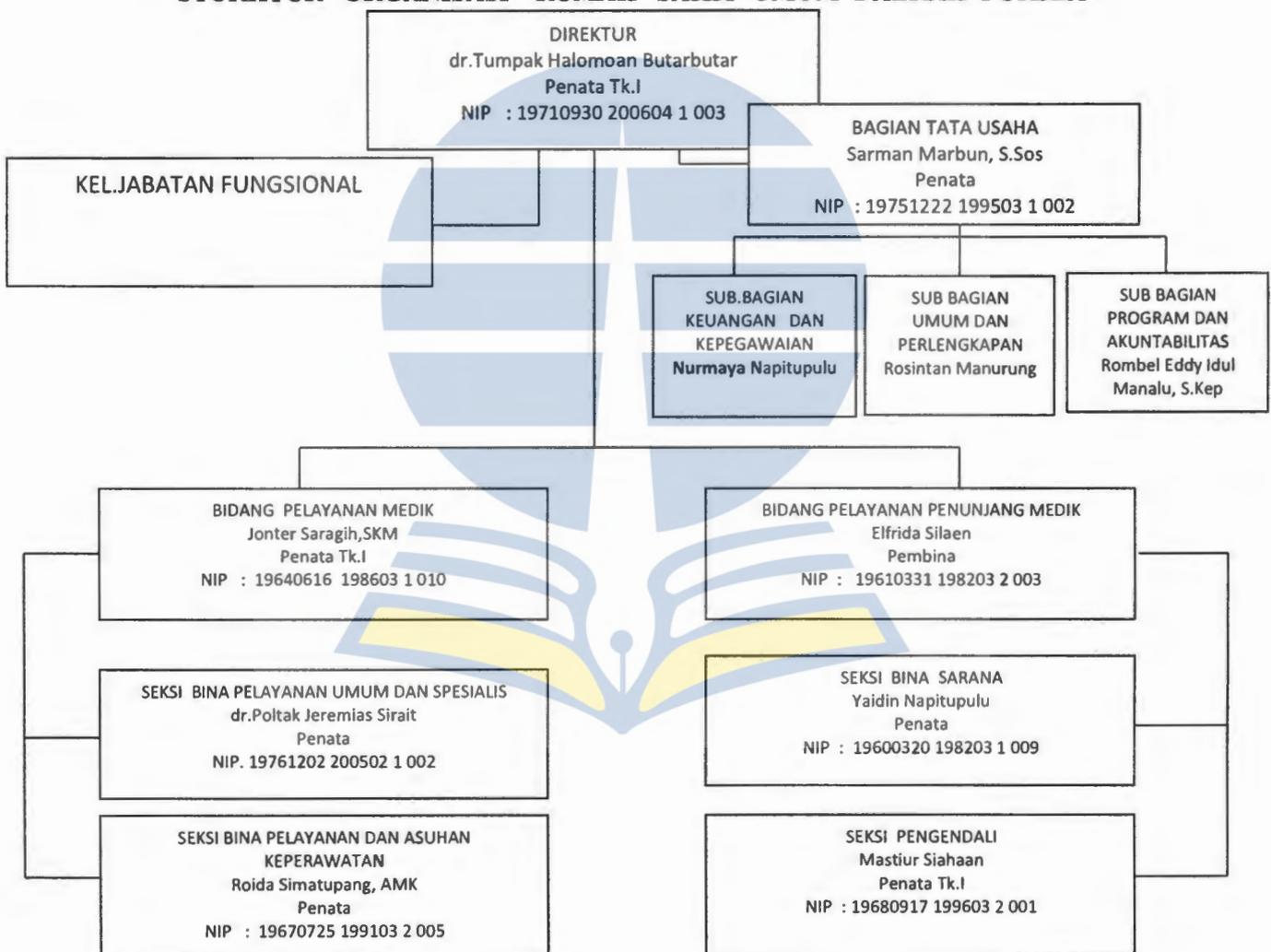
Visi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea adalah terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Porsea menjadi Rumah Sakit Umum tipe "B" yang terakreditasi. Sedangkan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang paripurna di RSUD Porsea, meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea, mengembangkan sarana dan prasarana untuk menjadi Rumah Sakit BLU yang

terakreditasi, mempedomani prinsip-prinsip *hospital by law*, meningkatkan manajemen Rumah Sakit dan menyusun pola tarif yang sesuai.

B. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea mempunyai kedudukan, tugas pokok, fungsi dan uraian tugas masing – masing jabatan dilingkungan Rumah Sakit Umum (RSUD) Daerah Porsea sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PORSEA



Gambar 4.1

1. Kepala Kantor (Direktur)

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Porsea mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan tugasnya di bidang kesehatan terutama perawatan dan pengobatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir. Sesuai dengan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), uraian tugas Direktur RSUD Porsea adalah :

- a) Membantu Bupati dalam melaksanakan tugasnya di RSUD meliputi pembinaan umum operasional, kesehatan.
- b) Memimpin dan mengendalikan tugas – tugas seluruh unit kerja di lingkungannya.
- c) Mampu memberikan pelayanan prima di bidang pelayanan kesehatan
- d) Mengelola RSUD dengan prinsip manajemen usaha jasa pelayanan dengan tidak melupakan fungsi sosial pelayanan kesehatan.
- e) Dalam hal pelaksanaan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam point c. Direktur dapat menjalin kerja sama dengan pihak ketiga atas persetujuan Bupati.
- f) Dalam hal sebagaimana dimaksud dalam point d. Direktur dapat menerima bimbingan teknis dari instansi terkait di Lingkungan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- g) Menyusun rencana kerja dan program RSUD Porsea.
- h) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.
- i) Membina, mengawasi dan mengevaluasi serta pemberian petunjuk pelaksanaan tugas bawahan.

2. Bagian Tata Usaha

Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok membantu tugas pokok Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas di bidang Tata Usaha. Sesuai dengan tugas pokok sebagaimana dimaksud dengan Uraian Tugas Kepala Bagian Tata Usaha adalah :

- a) Membantu kepala kantor dalam melaksanakan tugasnya di bidang tata usaha;
- b) Mengumpulkan bahan pedoman petunjuk teknis kebijakan dan pembinaan ketatausahaan;
- c) Melaksanakan urusan ketatausahaan yang meliputi penanganan kepegawaian, keuangan rumah tangga kantor Rumah Sakit Umum Daerah Porsea;
- d) Menyusun rencana kerja jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek bagian tata usaha;
- e) Membina penyusunan rancangan, pedoman petunjuk pelaksanaan tata kerja dalam bidang ketatausahaan;
- f) Melaksanakan koordinasi lintas program dan lintas sektoral dalam bidang ketatausahaan;
- g) Melaksanakan pengelolaan urusan perlengkapan, surat menyurat serta kehumasan;
- h) Membina, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya;
- i) Memberi petunjuk kepada bawahan baik lisan maupun tulisan;
- j) Menetapkan DP-3 pegawai RSUD porsea;
- k) Melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

3. Bidang Pelayanan Medik

Bidang pelayanan medik mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan rencana pengendalian dan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan penunjang medik pada instalasi farmasi, laboratorium, radiology, gizi, dan pemeliharaan sarana Rumah Sakit;
- b. Memfasilitasi seluruh kebutuhan instalasi dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan penunjang medik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

4. Bidang Pelayanna Penunjang medik

Seksi penunjang medik mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan rencana pengendalian dan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan penunjang medik pada instalasi farmasi, laboratorium, radiology, gizi, dan pemeliharaan sarana Rumah Sakit.
- b. Memfasilitasi seluruh kebutuhan instalasi di dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan penunjang medik sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

C. Identitas Umum Responden

Identitas responden dalam penelitian ini digambarkan pada pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan usia.

Tabel 4.1
Tabel Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien

No	Uraian	Tingkat Pendidikan									
		SD	%	SMP	%	SMA	%	D1-D3	%	S1	%
1	Pasien	17	21	18	23	40	50	1	1	4	5

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah persentase tingkat pendidikan pasien rawat inap di RSUD Porsea kebanyakan berpendidikan SMA sebanyak 50%, sementara yang berpendidikan SD sebanyak 21%, SMP sebanyak 23%, D1-D3 sebanyak 1% dan yang berpendidikan S1 sebanyak 5%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat Toba Samosir sudah banyak yang berpendidikan SMA.

Tabel 4.2
Tabel Distribusi Berdasarkan Status Pekerjaan Pasien

No	Uraian	Status Pekerjaan			
		Bekerja	%	Tidak Bekerja	%
1	Pasien	59	74	21	26

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah persentase pasien rawat inap yang bekerja lebih banyak yaitu sebanyak 59 orang (74%) dari pada pasien rawat inap yang tidak bekerja yaitu sebanyak 21 orang (26%) . Hal ini menunjukkan bahwa orang yang bekerja rentan terhadap penyakit karena dalam bekerja diperlukan tenaga dan mencurahkan pikiran sehingga lelah dan mudah terserang penyakit.

Tabel 4.3
Tabel Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien

No	Uraian	Jenis Kelamin			
		Pria	%	Wanita	%
1	Pasien	38	47,5	42	52,5

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa jumlah persentase pasien rawat inap wanita lebih banyak yaitu sebanyak 42 orang (52,5 %) dari pada pasien rawat inap laki-laki yaitu sebanyak 38 orang (47,5%) . Hal ini menunjukkan bahwa dalam

penelitian ini wanita sudah lebih banyak berperan dalam kehidupan sehari-hari, baik itu dalam rumah tangga, organisasi ataupun sebagai karyawan sehingga mereka lebih lelah dibanding dengan laki-laki. Wanita juga secara umum fisiknya lebih lemah dari pada laki-laki dengan demikian tentunya mereka lebih rentan terhadap suatu penyakit.

Tabel 4.4
Tabel Distribusi Berdasarkan Umur Pasien

No	Uraian	Umur (Tahun)							
		17-30	%	31-44	%	45-59	%	60>	%
1	Pasien	11	13,8	7	8,8	26	32,5	36	45,0

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa jumlah persentase pasien rawat inap yang berusia 17-30 tahun sebanyak 11 orang (13,8%) , usia 31-44 sebanyak 7 orang (8,8%), usia 45-59 sebanyak 26 orang (32,5%) dan yang berusia 60 tahun keatas adalah sebanyak 36 orang (45,0%). Persentase usia paling banyak adalah di usia 60 tahun keatas yaitu sebanyak 36 orang (45,5%). Memang usia mempengaruhi sehingga pada usia-usia 60 tahun keatas secara umum manusia mengalami penurunan kesehatan, baik dari segi aktivitas juga menurun, dari segi pola makannya juga menurun dan lain sebagainya, sehingga pada usia ini manusia rentan dengan penyakit.

D. Deskripsi Dimensi Variabel Penelitian

Pada bagian ini penulis akan mendeskripsikan hasil perolehan dari kuesioner setiap variabelnya dan juga pada setiap dimensinya beserta indikatornya.

Tabel 4.5
Tabel Analisis Deskriptif Dimensi dari Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Min	Max	Median	Mean
1	<i>Tangible</i>	1	5	3	3.22
2	<i>Reliability</i>	1	5	4	3.67
3	<i>Responsivness</i>	1	5	4	3.71
4	<i>Assurance</i>	1	5	4	4
5	<i>Empathy</i>	1	5	4	3

Berdasarkan hasil Tabel 4.5 yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Porsea rata-rata 3,52 atau melebihi penilaian sedang dan mendekati penilaian tinggi. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan di RSUD Porsea sudah mengarah kearah yang lebih baik karena mendekati penilaian tinggi. Nilai tertinggi adalah 3,71 dan nilai terendah adalah 3. Hal ini juga menunjukkan bahwa arah penilaian masih didekat nilai lebih dari sedang malahan sangat mendekati nilai tertinggi.

Dimensi tertinggi terdapat pada *Responsivness* atau daya tanggap petugas terhadap pasien sebesar 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap mempercayai dan yakin atas respon atau daya tanggap petugas untuk memberikan pelayanan dengan baik. Sementara dimensi dengan nilai terendah ada pada dimensi *Empathy* atau cara simpati maupun empati dalam melakukan pelayanan terhadap pasien sebesar 3. Dalam hal ini pasien menilai bahwa petugas masih tergolong sedang cara dalam merespon keluhan dan keinginan pasien.

Jika melihat data penilaian secara keseluruhan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa hasilnya diatas 3,00 yang berarti penilaian

pasien terhadap pelayanan sudah mengarah kearah yang baik walaupun belum maksimal atau sedang-sedang saja

Deskripsi dimensi-dimensi dari variabel kualitas pelayanan didasari hasil pengolahan yang diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.6
Tabel Analisis Deskriptif Dimesni *Tangible*

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Pasien melihat ruang rawat inap pasien di rumah sakit ini bersih.	1	5	3	3.46
2	Menurut Pasien lokasi rumah sakit ini berada di tempat yang strategis.	1	5	4	3.33
3	Pasien senang dengan penampilan petugas yang rapi di rumah sakit ini.	1	5	4	3.49
4	Menurut Pasien rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.	1	5	3	2.61

Indikator Pertama yaitu kebersihan ruang rawat inap Rumah Sakit ini memiliki hasil sedang. Hal ini berarti pasien menilai tentang kebersihan ruang rawat inap di RSUD Porsea termasuk biasa-biasa saja.

Indikator kedua Rumah Sakit Umum Porsea berada di tempat strategis memiliki hasil yang lebih rendah dengan indikator pertama yang bernilai sedang . Dengan demikian pasien menilai bahwa lokasi Rumah Sakit Umum Porsea bukan berada ditempat yang strategis.

Indikator ketiga penampilan petugas yang rapi juga memiliki hasil yang sedang . Hal ini menunjukkan pasien menilai bahwa penampilan petugas yang rapi masih biasa-biasa saja. Indikator keempat yaitu Rumah Sakit Umum Porsea memiliki

peralatan yang lengkap memiliki hasil yang paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai peralatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Porsea termasuk masih kurang lengkap.

Tabel 4.7
Tabel Analisis Deskriptif Dimesi *Reliability*

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Prosedur penerimaan pasien yang Pasien alami dirumah sakit ini cepat.	1	5	4	3.65
2	Pasien mendapat pelayanan dokter spesialis dirumah sakit ini sesuai kebutuhan Pasien.	1	5	4	3.73
3	Pasien mendapatkan pelayanan perawat yang baik dirumah sakit ini.	1	5	4	3.70
4	Jadwal pelayanan yang Pasien alami dirumah sakit ini berjalan sesuai waktunya.	1	5	4	3.61

Selanjutnya analisis variabel *Reliability* pada indikator pertama yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat di Rumah Sakit ini memiliki hasil yang baik. Hal ini berarti pasien menilai tentang prosedur penerimaan pasien yang cepat di RSUD Porsea termasuk atau tergolong cepat.

Indikator kedua ketersediaan Dokter Spesilais di Rumah Sakit Umum Porsea juag memiliki hasil yang sama yang bernilai baik dengan indikator pertama. Dengan demikian pasien menilai bahwa ketersediaan Dokter Spesilais di Rumah Sakit Umum Porsea terpenuhi sesuai dengan kebutuhan pasien.

Indikator ketiga pelayanan perawat yang baik memiliki hasil yang baik juga. Hal ini menunjukkan pasien menilai bahwa pelayanan perawat yang baik sudah sesuai harapan pasien.

Indikator keempat yaitu Rumah Sakit Umum Porsea menjalankan jadwal pelayanan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Porsea berjalan sesuai harapan atau dapat dikatakan berjalan tepat waktu.

Tabel 4.8
Tabel Analisis Deskriptif Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Pasien mendapat pelayanan yang cepat dari petugas di rumah sakit ini.	1	5	4	3.69
2	Pasien alami petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	1	5	4	3.74
3	Pasien alami petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan.	1	5	4	3.71
4	Pasien alami Petugas memiliki niat yang tulus dalam memberikan pelayanan di rumah sakit ini	1	5	4	3.70

Selanjutnya analisis variabel *Responsiveness* pada indikator pertama yaitu pelayanan yang cepat dari petugas di Rumah Sakit ini memiliki hasil baik. Hal ini berarti pasien menilai tentang pelayanan yang cepat dari petugas di RSUD Porsea tergolong baik (cepat).

Indikator kedua petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien di Rumah Sakit Umum Porsea memiliki hasil yang sama dengan dengan indikator pertama yaitu bernilai baik . Dengan demikian pasien

menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Porsea sudah tergolong baik.

Indikator ketiga petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan memiliki hasil yang baik. Hal ini menunjukkan pasien menilai bahwa petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan sudah sesuai harapan atau berjalan dengan baik.

Indikator keempat yaitu petugas memiliki niat yang tulus dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Porsea juga bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai ada niat yang tulus dari para petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pasien.

Tabel 4.9
Tabel Analisis Deskriptif Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Pasien alami petugas mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	1	5	4	3.66
2	Pasien alami petugas terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	1	5	4	3.68
3	Pasien mendapat pelayanan yang sopan dari petugas di rumah sakit ini	1	5	4	3.93
4	Pasien mendapat pelayanan yang ramah dari petugas di rumah sakit ini	1	5	4	3.79

Selanjutnya analisis variabel *Assurance* pada indikator pertama yaitu petugas mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit ini memiliki hasil baik. Hal ini berarti pasien menilai tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Porsea masuk dalam kategori baik.

Indikator kedua petugas terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Porsea memiliki hasil yang sama dengan dengan indikator pertama yang bernilai baik . Dengan demikian pasien menilai bahwa keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Porsea sudah tergolong baik.

Indikator ketiga pelayanan ataupun tindakan yang sopan dari petugas Rumah Sakit ini memiliki hasil yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan pasien menilai bahwa petugas sopan bertindak dalam dalam melakukan pelayanan sudah sesuai harapan atau berjalan dengan baik.

Indikator keempat yaitu pelayanan ataupun tindakan yang ramah dari petugas Rumah Sakit Umum Porsea juga bernilai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai bahwa petugas di Rumah Sakit ini ramah dalam memberikan pelayanan kepada para pasien.

Tabel 4.10

Tabel Analisis Deskriptif Dimensi *Empathy*

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Pasien alami petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	1	5	3	3.43
2	Pasien alami petugas menghadapi pasien dengan cara penuh simpati.	1	5	3	3.40
3	Pasien alami petugas dirumah sakit ini lebih mengutamakan kepentingan pasien.	1	5	3	3.35
4	Pasien mendapat sikap petugas yang tanpa memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan dirumah sakit ini.	1	5	4	3.74

Analisis variabel *Empathy* pada indikator pertama yaitu petugas melayani pasien dengan penuh perhatian di Rumah Sakit ini memiliki hasil sedang. Hal ini berarti pasien menilai tentang perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Porsea masuk dalam kategori sedang atau biasa-biasa saja.

Indikator kedua petugas menghadapi pasien dengan cara penuh simpati di Rumah Sakit Umum Porsea juga memiliki hasil yang sama dengan indikator pertama yang bernilai sedang. Dengan demikian responden menilai bahwa cara petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Porsea belum penuh simpati atau masih biasa-biasa saja.

Indikator ketiga petugas lebih mengutamakan kepentingan pasien di Rumah Sakit ini juga memiliki hasil yang sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas dalam melakukan pelayanan masih biasa-biasa saja dalam mengutamakan kepentingan pasien.

Indikator keempat yaitu pelayanan atau tindakan yang dilakukan petugas tanpa memandang status sosial pasien di Rumah Sakit Umum Porsea bernilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai bahwa petugas di Rumah Sakit ini bekerja secara profesional, berintegritas dan amanah tanpa membedakan status sosial pasien yang miskin atau yang kaya. Dari hasil analisa ke empat indikator ini bahwa hanya satu indikator saja yang bernilai baik yaitu indikator keempat. Dengan demikian perlu peningkatan indikator-indikator lain dalam dimensi ini untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 4.11
Tabel Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Terhadap Harga

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Harga yang ditawarkan rumah sakit ini kepada Pasien dapat terjangkau..	1	5	4	3.71
2	Rumah sakit ini memberikan potongan harga kepada Pasien.	1	5	3	2.46
3	Ada kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pasien.	1	5	4	3.54
4	Ada kesesuaian harga dengan manfaat yang Pasien terima	1	5	3	3.46

Analisis penilaian deskriptif variabel harga pada indikator pertama yaitu harga yang ditawarkan di Rumah Sakit ini dapat terjangkau memiliki hasil yang baik. Hal ini berarti pasien menilai tentang besaran harga yang ditawarkan Rumah Sakit Umum Porsea dapat terjangkau oleh para pasien sebagai pengguna jasa kesehatan rumah sakit.

Indikator kedua, Rumah Sakit Umum Porsea memberikan potongan harga memiliki hasil yang rendah . Dengan demikian responden menilai bahwa pemberian potongan harga kurang diterapkan, namun harga yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Porsea masih tetap terjangkau terutama oleh kalangan ekonomi lemah.

Indikator ketiga ada kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit ini memiliki hasil yang baik. Hal ini menunjukkan pasien menilai bahwa harga yang telah ditetapkan ada kesesuaian dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Indikator keempat yaitu ada kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima oleh pasien dari Rumah Sakit Umum Porsea bernilai sedang. Hal ini menunjukkan responden menilai bahwa harga yang telah ditetapkan masih biasa-biasa saja antara kesesuaian dengan manfaat yang diterima oleh pasien.

Tabel 4.12
Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	Min	Max	Median	Mean
1	Pasien akan menyampaikan informasi yang baik kepada orang lain tentang pelayanan rumah sakit ini	1	5	3	3.29
2	Pasien akan selalu menggunakan jasa rumah sakit ini	1	5	3	3.38
3	Pasien tidak ada komplain atas pelayanan rumah sakit ini.	1	5	3	3.25
4	Rumah sakit ini Pasien jadikan pilihan pertama jika untuk layanan kesehatan	1	5	3	3.34

Analisis penilaian deskriptif variabel harga pada indikator pertama yaitu akan menyampaikan informasi yang baik kepada orang lain tentang pelayanan rumah sakit ini memiliki hasil yang sedang. Hal ini berarti pasien menilai tentang rasa puas yang diterima oleh pasien masih-biasa-biasa saja, sehingga pasien tersebut belum memiliki keinginan yang kuat untuk memberitakan kepada orang lain tentang kebaikan pelayanan Rumah Sakit Umum Porsea.

Indikator kedua, akan selalu menggunakan jasa rumah sakit ini memiliki hasil yang sama dengan dengan indikator pertama yang bernilai sedang . Dengan demikian menilai bahwa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Porsea selama ini

masih kurang maksimal sehingga niat para pasien untuk menggunakannya kembali dimasa yang akan datang belum ada kepastian (ragu-ragu).

Indikator ketiga tidak ada komplain atas pelayanan rumah sakit ini memiliki hasil yang sedang juga. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dapat menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit ini berjalan sebagai mana biasanya atau stagnan.

Serat indikator keempat yaitu Rumah sakit ini di jadikan pilihan pertama jika untuk layanan kesehatan diwaktu yang berbeda bernilai sedang. Hal ini juga menunjukkan penilaian responden bahwa rasa puas pasien memang belum betul-betul dirasakan sehingga para pasien kurang tegas mengatakan pasien tidak akan pindah layanan dari Rumah Sakit ini untuk yang akan datang .

E. Hasil

Penjelasan responden atas variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini.

Responden menjawab setuju untuk variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles* yaitu rata-rata 36 orang (30,3 %), yang menunjukkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea merasa bahwa faktor kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles* belum begitu erat.

Responden yang menjawab kurang setuju rata-rata 17 orang (21,3 %), yang menjawab netral ada rata-rata 27 orang (17 %), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles* menurut pasien rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea dengan masing-masing pernyataannya belum sesuai dengan keinginan pasien. Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*.

Tabel 4.13
Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi *Tangibles*

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pasien melihat ruang rawat inap pasien di rumah sakit ini bersih.	0	0	49	61,2	22	27,5	9	11,3	0	0
2	Menurut Pasien lokasi rumah sakit ini berada di tempat yang strategis.	0	0	42	52,5	21	26,3	16	20	0	0
3	Pasien senang dengan penampilan petugas yang rapi di rumah sakit ini.	1	1,2	43	53,8	31	38,7	5	6,3	0	0
4	Menurut Pasien rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.	0	0	11	13,7	31	38,8	38	47,5	0	0
Rata-rata		0.3	0.3	36.3	30.3	26.3	26.8	17.0	21.3	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Penjelasan responden atas variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini, bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju untuk variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* yaitu rata-rata 41 orang (50,9 %), yang menunjukkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea merasa bahwa variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* saat ini cukup erat hubungannya atau cukup baik. Responden yang menjawab tidak setuju rata-rata 12 orang (14,4 %), yang menjawab netral ada rata-rata 27 orang (28,9%), dan yang

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* memenuhi keinginan dan harapan konsumen, tetapi walaupun demikian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat mempertahankan bahkan tetap berusaha untuk meningkatkan variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* dengan tetap memberikan pelayanan terbaik.

Tabel 4.14
Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Prosedur penerimaan pasien yang Pasien alami dirumah sakit ini cepat.	0	0	52	65	28	35	0	0	0	0
2	Pasien mendapat pelayanan dokter spesialis dirumah sakit ini sesuai kebutuhan Pasien.	1	1,2	57	71,3	19	23,8	3	3,8	0	0
3	Pasien mendapatkan pelayanan perawat yang baik dirumah sakit ini.	1	1,2	43	53,7	31	38,8	5	6,2	0	0
4	Jadwal pelayanan yang Pasien alami dirumah sakit ini berjalan sesuai waktunya.	0	0	11	13,7	31	38,8	38	47,5	0	0
Rata-rata		0.5	0.6	40.8	50.9	27.3	28.9	11.5	14.4	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Penjelasan responden atas variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.15
Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pasien mendapat pelayanan yang cepat dari petugas di rumah sakit ini.	0	0	57	71,3	23	28,7	0	0	0	0
2	Pasien alami petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	2	2,5	57	71,3	20	25	1	1,2	0	0
3	Pasien alami petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan.	3	3,8	51	63,7	25	31,2	1	1,2	0	0
4	Pasien alami Petugas memiliki niat yang tulus dalam memberikan pelayanan di rumah sakit ini	4	5	49	61,2	27	33,7	0	0	0	0
Rata-rata		2.3	2.8	53.5	66.9	23.8	29.7	0.5	0.6	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* yaitu rata-rata 54 orang (66,9 %), yang menunjukkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea merasa bahwa variabel kualitas pelayanan berdasarkan

dimensi *responsiveness* yang mereka rasakan cukup baik. Responden yang menjawab netral yaitu rata-rata 24 orang (29,7 %) dan sangat setuju rata-rata 2 orang (2,8%).

Hal ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat memberikan pelayanan cepat dan tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, diharapkan dapat menimbulkan pandangan atau sikap positif pasien atau calon pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

Penjelasan responden atas variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *assurance* dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.16
Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pasien alami petugas mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	1	1,2	51	63,7	28	35	0	0	0	0
2	Pasien alami petugas terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini	4	5	48	60	26	32,5	2	2,5	0	0
3	Pasien mendapat pelayanan yang sopan dari petugas di rumah sakit ini	0	0	9	11,2	56	70	15	18,7	0	0
4	Pasien mendapat pelayanan yang ramah dari petugas di rumah sakit ini	0	0	4	5	55	68,7	21	26,2	0	0
Rata-rata		1.3	1.6	28.0	35.0	41.3	51.6	9.5	11.9	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab netral untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *assurance* yaitu rata-rata 41 orang (51,6 %), yang menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea memberikan penilaian sedang atau biasa-biasa saja. Rasa puas tentang pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, belum begitu menyentuh sehingga ada keragu-raguan pasien dalam memberikan penilaian. Sementara responden yang menjawab setuju yaitu rata-rata 28 orang (35,0 %) dan tidak setuju rata-rata 10 orang (11,9 %). Untuk itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi *assurance* dengan tetap menjaga kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

Penjelasan responden atas variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *empathy* dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.17
Penjelasan Responden Atas Variabel Dimensi *Empathy*

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pasien alami petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	0	0	37	46,2	40	50	3	3,8	0	0
2	Pasien alami petugas menghadapi pasien dengan cara penuh simpati.	0	0	34	42,5	43	53,7	3	3,8	0	0
3	Pasien alami petugas dirumah sakit ini lebih mengutamakan kepentingan pasien.	2	2,5	35	43,7	32	40	11	13,7	0	0
4	Pasien mendapat sikap petugas yang tanpa memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan dirumah sakit ini.	5	6,2	50	62,5	24	30	1	1,2	0	0
Rata-rata		1.8	2.2	39.0	48.7	34.8	43.4	4.5	5.6	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa responden menjawab netral untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan melalui dimensi *empathy* yaitu rata-rata 39 orang (48,7%), yang menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea memberikan penilaian sedang atau biasa-biasa saja terhadap kualitas pelayanan melalui dimensi *empathy*. Rasa puas tentang pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, masih sedang atau biasa-biasa saja ini terlihat juga dari yang menjawab setuju yaitu rata-rata 34 orang (43,4 %) dan tidak setuju rata-rata 5 orang (5,6 %). Dengan demikian pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi *assurance* dengan penuh simpati dan mengutamakan kepentingan pasien.

Penjelasan responden atas variabel kepuasan pasien dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.18
Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan Pasien

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Pasien akan menyampaikan informasi yang baik kepada orang lain tentang pelayanan rumah sakit ini	4	5	22	27,5	47	58,7	7	8,7	0	0
2	Pasien akan selalu menggunakan jasa rumah sakit ini	0	0	30	37,5	50	62,5	0	0	0	0
3	Pasien tidak ada komplain atas pelayanan rumah sakit ini.	3	3,8	26	32,5	39	48,7	12	15	0	0
4	Rumah sakit ini Pasien jadikan pilihan pertama jika untuk layanan kesehatan.	3	3,8	26	32,5	40	50	11	13,7	0	0
Rata-rata		2.5	3.2	26.0	32.5	44.0	55.0	7.5	9.4	0.0	0.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa responden menjawab netral untuk variabel kepuasan pasien yaitu rata-rata 44 orang (55,0%), yang menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea memberikan penilaian sedang atau biasa-biasa saja terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Rasa puas tentang pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, masih sedang atau biasa-biasa saja ini terlihat juga dari yang menjawab setuju lebih rendah dari pada yang menjawab netral yaitu rata-rata 26 orang (32,5%), tidak setuju rata-rata 8 orang (9,4 %) dan. sangat setuju rata-rata 3 orang (3,2%). Dengan demikian pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan.

Penjelasan responden atas variabel harga dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.19
Penjelasan Responden Atas Variabel Persepsi Terhadap Harga

No	Item Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Harga yang ditawarkan rumah sakit ini kepada Pasien dapat terjangkau.	1	1,2	57	71,2	20	25	2	2,5	0	0
2	Rumah sakit ini memberikan potongan harga kepada Pasien.	0	0	17	21,2	23	28,8	23	28,8	17	21,2
3	Ada kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pasien.	1	1,2	45	56,2	30	37,5	4	5	0	0
4	Ada kesesuaian harga dengan manfaat yang Pasien terima	1	1,2	37	46,2	40	50	2	2,5	0	0
Rata-rata		0.8	0.9	39.0	48.7	28.3	35.3	7.8	9.7	4.3	5.3

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2014)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju untuk variabel harga yaitu rata-rata 39 orang (48,7 %), yang menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea memberikan penilaian yang cukup erat terhadap kebijakan harga yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Porsea. Dengan demikian variabel harga berupa harga yang terjangkau, kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima bisa dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea. Sementara responden yang menjawab netral yaitu rata-rata 28 orang (35,3 %) dan sangat setuju rata-rata 1 orang (0,9 %). Responden yang menjawab tidak setuju rata-rata 8 orang (9,7 %) dan yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang (5,3 %).

Untuk itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea harus dapat memberikan keyakinan pasien Rumah Sakit Umum (RSUD) Porsea dengan tetap menyesuaikan kualitas pelayanan yang baik terhadap harga yang ditetapkan.

F. Uji Asumsi Klasik

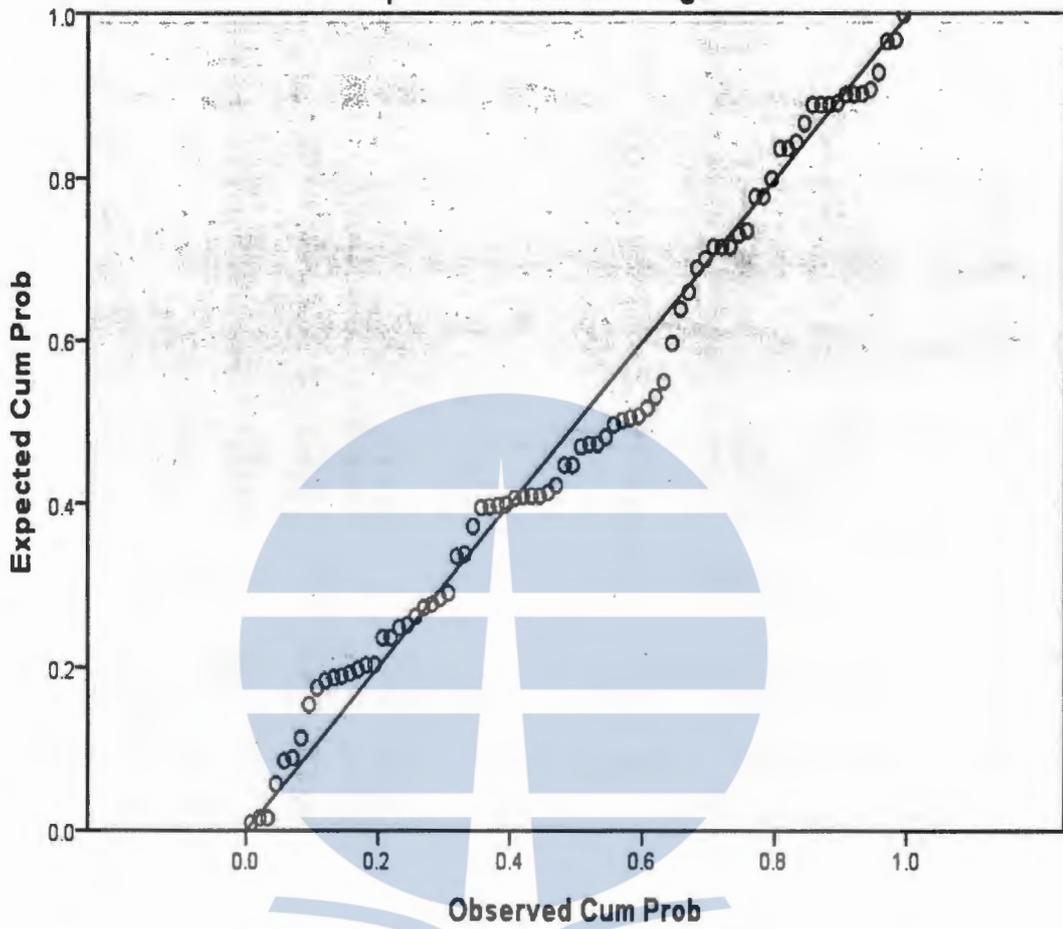
Agar memenuhi persyaratan dalam melakukan analisis lebih lanjut maka perlu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari beberapa hal yaitu, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

1. Uji Lineriatas

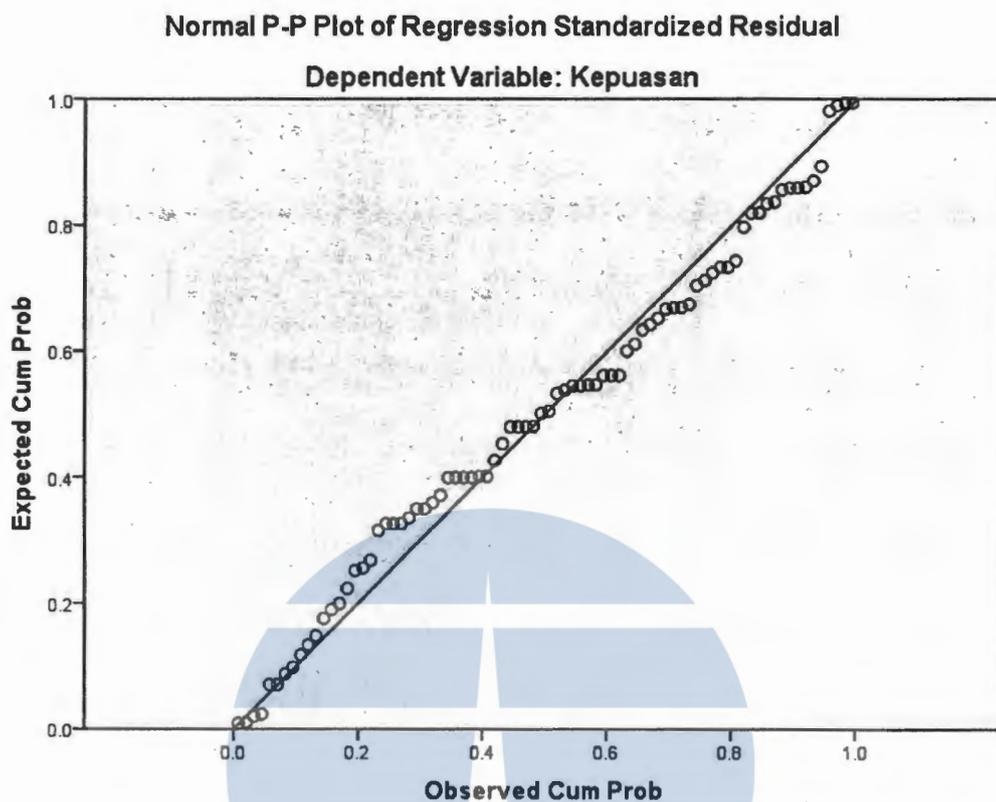
Untuk melihat apakah data dinyatakan lineriatas, maka dengan menggunakan normal PP Plot bisa disimpulkan suatu data sudah linier atau belum. Apabila titik-titik (data) membentuk garis lurus maka bisa disimpulkan bahwa linearitas dalam regresi sudah dipenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Harga



Gambar 4.2
Grafik PP-Plot Uji Linieritas Data

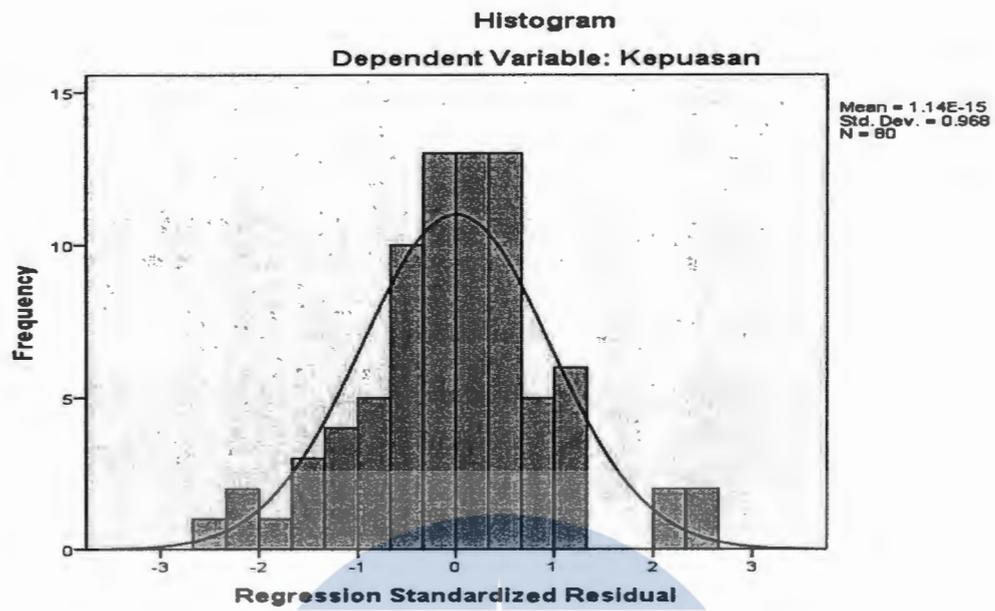


Gambar 4.3
Grafik PP-Plot Uji Linieritas Data

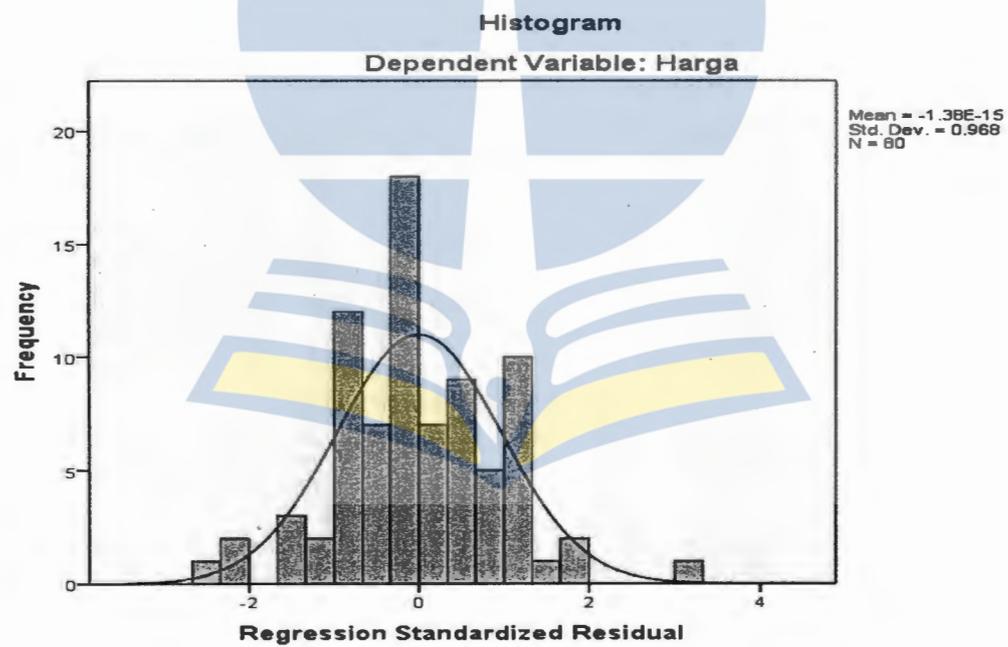
Dari gambar grafik 4.1 dan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

2. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Dengan melihat kurva normal P-P Plot of *Regression Standardized Residual* sebagai berikut:



Gambar 4.4
Histogram Uji Normalitas

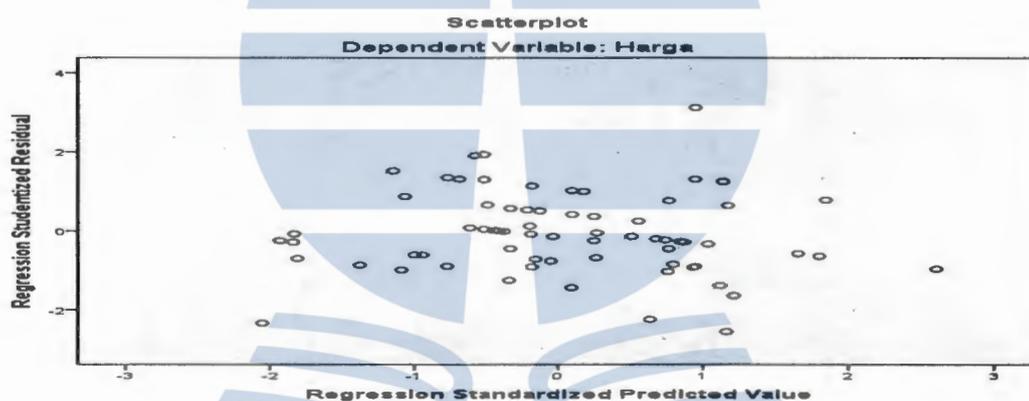


Gambar 4.5
Histogram Uji Normalitas

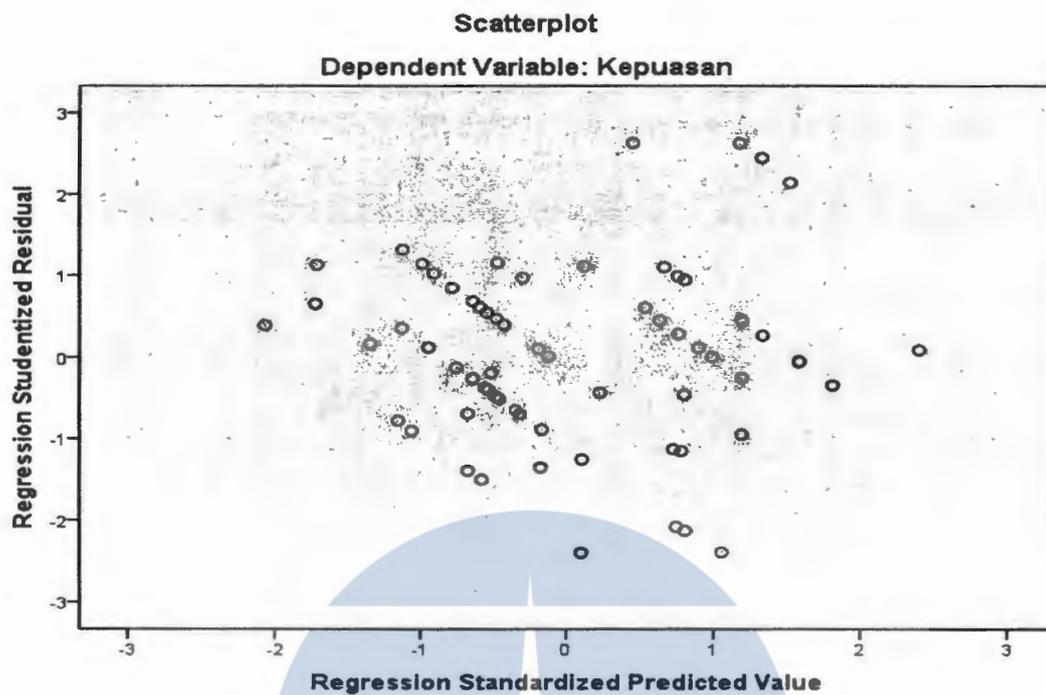
Dari gambar grafik 4.3 dan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa kurva yang terbentuk tidak menceng kekiri atau kekanan. Data berbentuk kurva yang seimbang sehingga membentuk gambar lonceng. Dengan demikian data tersebut telah berdistribusi normal.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji ini juga sebagai prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.



Gambar 4.6
Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.7
Uji Heteroskedastisitas

Dari output gambar 4.5 dan gambar 4.6 dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4.20
Anova

		ANOVA ^b				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.503	5	8.101	1.940	.098 ^a
	Residual	308.937	74	4.175		
	Total	349.439	79			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Hasil tabel 4.20 (Anova) menunjukkan bahwa F_{Hitung} adalah 1,940 lebih dari 1 dengan signifikansi nilai F_{Hitung} sebesar 0,098 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel harga namun tidak signifikan.

Tabel 4.21

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	371.938	5	74.388	25.236	.000 ^a
Residual	218.127	74	2.948		
Total	590.065	79			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil tabel 4.21 (Anova) menunjukkan bahwa F_{Hitung} adalah 25,236 lebih dari 1 dengan signifikansi nilai F_{Hitung} sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Sementara itu Uji R^2 (uji koefisien determinasi) yang menjelaskan berapa besar variasi variabel dimensi kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel Z (harga) yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22

 R^2 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.056	2.043

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Harga

Dari tabel 4.22 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,340$ yang berarti hubungan variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap harga sebesar 34,0 % . Artinya hubungan variabel dimensi kualitas pelayanan tidak erat terhadap variabel harga sesuai dengan kriteria berikut:

Tabel 4.23
Kriteria Hubungan Antar Variabel

Nilai R	Interpretasi
0,00 - 0,19	Sangat Tidak Erat
0,20 - 0,39	Tidak Erat
0,40 - 0,59	Cukup Erat
0,60 - 0,79	Erat
0,80 - 0,99	Sangat Erat

Sumber : Situmorang, et all (2010:145)

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,116 atau sebesar 11,6 persen menunjukkan variasi variabel independen (dimensi kualitas pelayanan) sangat tidak erat mempengaruhi variabel harga. Dengan kata lain variabel dimensi kualitas pelayanan hanya mampu sebesar 11,6 persen mempengaruhi variabel harga. Sementara sisanya 88,4 persen diterangkan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 4.24
 R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.605	1.717

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.24 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,794$ yang berarti hubungan variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 79,4 % .

Artinya hubungan variabel dimensi kualitas pelayanan erat terhadap variabel kepuasan.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,630 atau sebesar 63,0 persen menunjukkan variasi variabel independen (dimensi kualitas pelayanan) erat mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Dengan kata lain variabel dimensi kualitas pelayanan mampu mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 63,0 persen. Sementara sisanya 37,0 persen diterangkan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 4.25
 R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.217 ^a	.047	.035	2.68484

a. Predictors: (Constant), Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.25 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,217$ yang berarti hubungan variabel harga terhadap kepuasan pasien sebesar 21,7 % . Artinya hubungan variabel harga tidak erat terhadap variabel kepuasan.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,047 atau sebesar 4,7 persen menunjukkan variasi variabel harga tidak erat mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Dengan kata lain variabel harga mampu mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 4,7 persen. Sementara sisanya 95,3 persen diterangkan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 4.26
Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.253	2.206		3.288	.002
Tangible	.131	.152	.134	.866	.389
Reliability	.072	.131	.078	.551	.583
Responsiveness	.317	.171	.278	1.860	.067
Assurance	-.015	.137	-.016	-.109	.913
Empathy	-.071	.130	-.089	-.551	.584

a. Dependent Variable: Persepsi terhadap Harga

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 10 %, berdasarkan data pada Tabel 4.26 dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel *tangible* (0,866) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *Tangible* secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.
- 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* (0,551) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *reliability* secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea
- 3) Nilai t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* (1,860) lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_1 dan menolak H_0 , yang berarti bahwa variabel bebas *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

- 4) Nilai t_{hitung} untuk variabel *assurance* (-0,109) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *Tangible* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.
- 5) Nilai t_{hitung} untuk variabel *empathy* (-0,551) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *Tangible* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis secara parsial terhadap variabel bebas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* diketahui bahwa secara parsial variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 4.27
Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.1.935	1.854		-1.044	.300
Tangible	.665	.127	.523	5.222	.000
Reliability	-.186	.110	-.154	-1.687	.096
Responsiveness	.261	.143	.176	1.820	.073
Assurance	.087	.115	.073	.758	.451
Empathy	.287	.109	.275	2.636	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 10 %, berdasarkan data pada Tabel 4.27. di atas dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

- 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel *tangible* (5,222) lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_1 dan menolak H_0 , yang berarti bahwa variabel bebas *tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.
- 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* (-1,687) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *reliability* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea
- 3) Nilai t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* (1,820) lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_1 dan menolak H_0 , yang berarti bahwa variabel bebas *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea
- 4) Nilai t_{hitung} untuk variabel *assurance* (0,758) lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_0 dan menolak H_1 , yang berarti bahwa variabel bebas *assurance* secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea
- 5) Nilai t_{hitung} untuk variabel *empathy* (2,636) lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,662). Maka hasil uji menerima H_1 dan menolak H_0 , yang berarti bahwa variabel bebas *empathy* secara parsialn berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Porsea

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis secara parsial terhadap variabel bebas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* diketahui bahwa secara parsial variabel *tangible* memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

6) Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan t hitung variabel persepsi terhadap harga sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,964 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,053, karena nilai signifikansi sebesar $0,053 > \alpha = 0,05$ maka variabel persepsi terhadap harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

G. Pembahasan

1. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2005), uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pengujian multikolinieritas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$)

Tabel 4.28
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.935	1.854		-1.044	.300		
Tangible	.665	.127	.523	5.222	.000	.498	2.009
Reliability	-.186	.110	-.154	-1.687	.096	.601	1.663
Responsiveness	.261	.143	.176	1.820	.073	.534	1.872
Assurance	.087	.115	.073	.758	.451	.542	1.847
Empathy	.287	.109	.275	2.636	.010	.459	2.178

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4.28 diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel independen yaitu *tangibles* sebesar 0,498; *reliability* sebesar 0,601; *responsiveness* sebesar 0,534; *assurance* sebesar 0,542; *emphaty* sebesar 0,459 dan seluruh variabel mendapatkan nilai VIF lebih kecil dari pada 10, maka dapat di simpulkan bahwa regresi ini tidak memiliki masalah multikolinieritas.

Tabel 4.29
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.253	2.206		3.288	.002		
Tangible	.131	.152	.134	.866	.389	.498	2.009
Reliability	.072	.131	.078	.551	.583	.601	1.663
Responsiveness	.317	.171	.278	1.860	.067	.534	1.872
Assurance	-.015	.137	-.016	.109	.913	.542	1.847
Empathy	-.071	.130	-.089	-.551	.584	.459	2.178

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Tabel 4.29 diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel independen yaitu *tangibles* sebesar 0,498; *reliability* sebesar 0,601; *responsiveness*

sebesar 0,534; *assurance* sebesar 0,542; *emphaty* sebesar 0,459 dan seluruh variabel mendapatkan nilai VIF lebih kecil dari pada 10, maka dapat di simpulkan bahwa regresi ini tidak memiliki masalah multikolinieritas.

Tabel 4.30
Regresi Persamaan Pertama
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.253	2.206		3.288	.002		
Tangible	.131	.152	.134	.866	.389	.498	2.009
Reliability	.072	.131	.078	.551	.583	.601	1.663
Responsiveness	.317	.171	.278	1.860	.067	.534	1.872
Assurance	-.015	.137	-.016	.109	.913	.542	1.847
Empathy	-.071	.130	-.089	-.551	.584	.459	2.178

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Tabel 4.30 menunjukkan hasil, bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi dari semua dimensi-dimensi kualitas pelayanan lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$.

Tabel 4.31
Regresi Persamaan Kedua
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.935	1.854		-1.044	.300		
Tangible	.665	.127	.523	5.222	.000	.498	2.009
Reliability	-.186	.110	-.154	-1.687	.096	.601	1.663
Responsiveness	.261	.143	.176	1.820	.073	.534	1.872
Assurance	.087	.115	.073	.758	.451	.542	1.847
Empathy	.287	.109	.275	2.636	.010	.459	2.178

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4.31 menunjukkan hasil bahwa *tangible* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,000 dan 0,010 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa *tangible* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, sementara variabel *reliability* dan *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan sedangkan variabel *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,096 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$, sehingga apabila daya tanggap yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea semakin meningkat maka tentu akan mempengaruhi respon yang baik bagi pasien sehingga bisa meningkatkan kepuasan.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t

1) Pengaruh *tangibles* terhadap persepsi harga

Hasil t hitung dari persamaan pertama menunjukkan bahwa thitung variabel *tangibles* sebesar 0,866 dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,775 < 1,662$), dengan nilai signifikansi sebesar 0,389 karena nilai signifikansi sebesar $0,389 > \alpha = 0,05$ maka variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikansi terhadap persepsi harga.

2) Pengaruh *reliability* terhadap persepsi harga

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *reliability* sebesar 0,551 $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,551 < 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,583, karena nilai signifikansi sebesar $0,583 > \alpha = 0,05$ maka variabel *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga.

3) Pengaruh *responsiveness* terhadap persepsi harga

Hasil regresi persamaan pertama menunjukkan bahwa thitung variabel *responsiveness* sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,860 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,067, karena nilai signifikansi sebesar $0,067 < \alpha = 0,05$ maka variabel *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga.

4) Pengaruh *assurance* terhadap persepsi harga

Hasil regresi persamaan pertama menunjukkan bahwa thitung variabel *assurance* sebesar $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,109 < -1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,913, karena nilai signifikansi sebesar $0,913 > \alpha = 0,05$ maka variabel *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikansi terhadap persepsi harga.

5) Pengaruh *emphaty* terhadap persepsi harga

Hasil regresi persamaan pertama menunjukkan bahwa thitung variabel *empathy* sebesar $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,551 < -1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,676 karena nilai signifikansi sebesar $0,584 > \alpha = 0,05$ maka variabel *empathy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga..

6) Pengaruh *tangibles* terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *tangibles* sebesar 5,222 dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($5,328 > 1,662$), dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pasien.

7) Pengaruh *reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *reliability* sebesar $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,687 < -1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar

0,096, karena nilai signifikansi sebesar $0,096 > \alpha = 0,05$ maka variabel *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

8) Pengaruh *responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *responsiveness* sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,820 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,073, karena nilai signifikansi sebesar $0,073 > \alpha = 0,05$ maka variabel *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

9) Pengaruh *assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *assurance* sebesar $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,758 < 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,451, karena nilai signifikansi sebesar $0,451 > \alpha = 0,05$ maka variabel *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

10) Pengaruh *empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel *empathy* sebesar $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,636 > 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 karena nilai signifikansi sebesar $0,010 < \alpha = 0,05$ maka variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

11) Pengaruh persepsi harga terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4.32

Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.471	.512		4.826	.000
	Persepsi Harga	.286	.146	.217	1.961	.053

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa thitung variabel persepsi harga sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,1961 < 1,662$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,053, karena

nilai signifikansi sebesar $0,053 > \alpha = 0,05$ maka variabel persepsi terhadap harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji F

Tabel 4.33
Uji F Regresi Persamaan Pertama
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.503	5	8.101	1.940	.098 ^a
	Residual	308.937	74	4.175		
	Total	349.439	79			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Hasil uji F persamaan pertama menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan persepsi terhadap harga mempunyai nilai Fhitung sebesar 1,940 dengan nilai signifikansi sebesar $0,098 > \alpha = 0,05$. Maka berdasarkan uji F, yang dibuktikan dari nilai signifikansi terlihat lebih besar sehingga secara simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi harga.

Tabel 4.34
Hasil Uji F Regresi Persamaan Kedua
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371.938	6	74.388	25.236	.000 ^a
	Residual	218.127	74	2.948		
	Total	590.065	79			

a. Predictors: (Constant), Harga, Empathy, Reliability, Assurance, Tangible, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil uji F persamaan kedua menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan mempunyai nilai Fhitung sebesar

25,236 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka berdasarkan uji F, model yang dibuat secara simultan terjadi signifikan yang dibuktikan dari nilai sig. yang lebih kecil sehingga secara simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

1. Hasil Persamaan Pertama

Tabel 4.35

Analisis Koefisien Determinasi Pertama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.056	2.043

Nilai koefisien determinasi total dalam penelitian ini diperoleh melalui

$$E_1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$E_1 = \sqrt{1 - 0,116}$$

$$E_1 = 0,884$$

2. Hasil Persamaan Kedua

Tabel 4.36

Analisis Koefisien Determinasi II

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.605	1.717

Nilai koefisien determinasi total dalam penelitian ini diperoleh melalui

$$e_2 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,630}$$

$$e_2 = 0,370$$

Maka nilai koefisien determinasi (R^2) total =

$$R^2 = 1 - (e_1^2 \times e_2^2)$$

$$R^2 = 1 - ((0,884)^2 \times (0,370)^2)$$

$$= 1 - (0,781 \times 0,137)$$

$$= 1 - 0,107$$

$$= 0,893 = 89,3\%$$

Nilai *R square* total sebesar 0,893, artinya variabel kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dijelaskan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening sebesar 89,3 % dan sisanya sebesar 10,7% dijelaskan faktor lain di luar model penelitian ini.

6. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total (*Total Effect*)

Analisis regresi dapat menghitung seperangkat variabel baik melalui pengaruh langsung dan tidak langsungnya . Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan analisis secara menyeluruh sebagai berikut:

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh langsung adalah pengaruh dari satu variabel independen ke variabel dependen, tanpa melalui variabel dependen lainnya.

Tabel 4.37

Pengaruh Langsung Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Kualitas Layanan	Standardized Coefficients	Signifikansi
<i>Tangibles</i> (X1)	0,523	0,000
<i>Reliability</i> (X2)	-0,154	0,096
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,176	0,073
<i>Assurance</i>	0,073	0,451
<i>Emphaty</i> (X5)	0,275	0,010

Sumber : Data yang diolah, 2014

1) Dimensi *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil Tabel 4.37 diketahui *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,523 dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian kualitas pelayanan ditinjau dari variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

2) Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan pasien

Hasil Tabel 4.37 diketahui *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar -0,154. dan nilai signifikansi $0,096 > \alpha = 0,05$. Maka kualitas pelayanan ditinjau dari variabel *Reliability* berpengaruh negative dan tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

3) Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4.37 di atas diketahui *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,176 dan nilai signifikansi $0,073 > \alpha = 0,05$. Dengan demikian kualitas pelayanan ditinjau dari variabel *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

4) Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4.37 diketahui *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,073 dan nilai signifikansi $0,451 > \alpha = 0,05$. Dengan demikian kualitas pelayanan ditinjau dari variabel *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

5) Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4.37 di atas diketahui *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,010 dan nilai signifikansi $0,010 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian kualitas layanan ditinjau dari variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

b. Pengaruh tidak langsung

Pengaruh tidak langsung adalah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen melalui variabel lain yang disebut sebagai variabel intervening (*intermediary*).

Tabel 4.38
Pengaruh Tidak langsung Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Melalui Persepsi Terhadap Harga

Kualitas Layanan	Standardized Coefficients (X)	Standardized Coefficients Persepsi Terhadap Harga (Z)	Koefisien Regresi Tidak langsung
(1)	(2)	(3)	(2) x (3)
<i>Tangibles</i> (X1)	0,523	0,217	0,113
<i>Reliability</i> (X2)	-0,154	0,217	-0,033
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,176	0,217	0,038
<i>Assurance</i> (X4)	0,073	0,217	0,016
<i>Emphaty</i> (X5)	0,275	0,217	0,059

Sumber : Data yang diolah, 2014

1) Dimensi *pangibles* terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga

Tangibles berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan melalui harga sebagai variabel intervening, dengan koefisien regresi sebesar $0,543 \times 0,217 = 0,113$.

2) Dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga

Reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga dengan koefisien regresi sebesar $-0,154 \times 0,217 = -0,033$.

3) Dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga

Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga dengan koefisien regresi sebesar $0,176 \times 0,217 = 0,038$.

4) Dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga

Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui persepsi terhadap harga, dengan koefisien regresi sebesar $0,073 \times 0,217 = 0,016$.

5) Dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga

Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan dan signifikan melalui persepsi terhadap harga, dengan koefisien regresi sebesar $0,275 \times 0,217 = 0,059$.

Tabel 4.39
Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

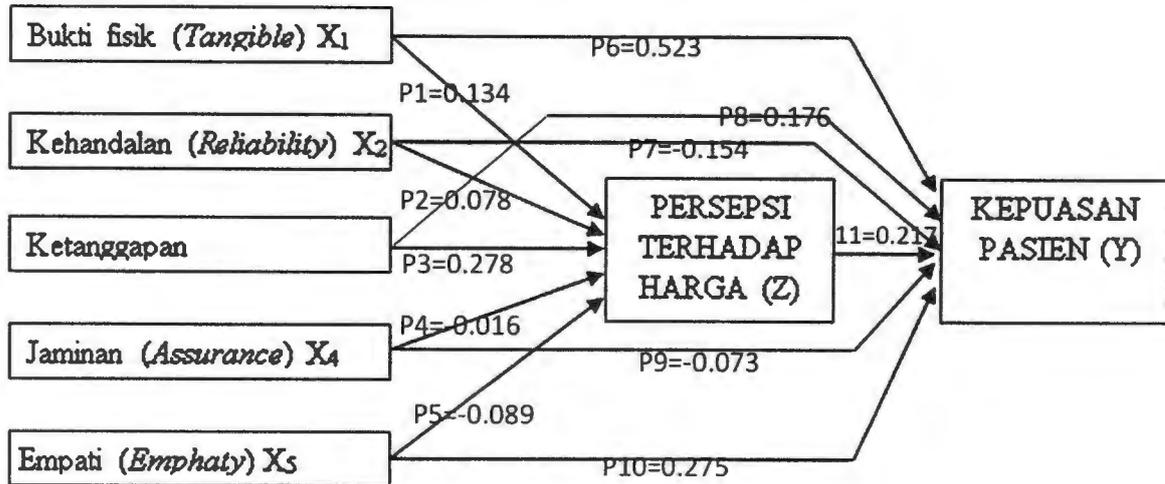
Variabel		Pengaruh (β)		
Independen	Dependen	Langsung	Tidak Langsung	Total
<i>Tangibles</i>	Persepsi Terhadap Harga	0,134	-	-
<i>Reliability</i>		0,078	-	-
<i>Responsiveness</i>		0,278	-	-
<i>Assurance</i>		-0,016	-	-
<i>Empathy</i>		-0,089	-	-
<i>Tangibles</i>	Kepuasan	0,523	0,113	$0,523 + 0,113 = 0,636$
<i>Reliability</i>		-0,154	-0,033	$-0,154 - 0,033 = -0,187$
<i>Responsiveness</i>		0,176	0,038	$0,176 + 0,038 = 0,214$
<i>Assurance</i>		0,073	0,016	$0,073 + 0,016 = 0,089$
<i>Emphaty</i>		0,275	0,059	$0,275 + 0,059 = 0,334$

Sumber : Data yang diolah, 2014

Analisa ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, terhadap kepuasan pasien baik secara langsung maupun secara tidak langsung atau melalui variabel intervening. Sementara

variabel *reliability* mempunyai hubungan negatif jika melalui variabel intervening dan secara langsung.

Pada gambar 4.2 dibawah ini dapat dijelaskan hasil analisis dari pengaruh dan hubungan antar variabel pada penelitian ini:



Gambar 4.8

H. Pembahasan Hipotesis

1. Hipotesis 1 (Pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea

H1.1: Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Hasil pengujian secara parsial variabel dimensi bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Martin (2009) yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga.

Variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi harga karena Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam menetapkan harga tidak hanya berorientasi pada sarana dan prasarana yang lengkap namun lebih kepada mutu pelayanan dan harga yang terjangkau terutama untuk kalangan ekonomi lemah sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Namun demikian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea tetap berbenah dalam hal pembangunan fisik berupa penambahan ruang rawat inap, perbaikan sarana dan prasarana ruang rawat inap serta kebersihan ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea agar pengguna jasa kesehatan (pasien) tetap terlayani dengan baik.

Komunikasi, dan penampilan karyawan, ruang UGD yang buka 24 jam juga tetap dipertahankan agar pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea tetap merasa nyaman.

H1.2 : Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Hasil pengujian secara parsial variabel dimensi kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Martin (2009) yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga. Variabel kehandalan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi harga karena kehandalan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea pada saat ini seperti penerimaan pasien yang sangat cepat masih kurang, dokter spesialis yang belum memadai, jadwal pelayanan yang belum tepat. Dalam hal ini kehandalan masih tergolong belum optimal sehingga belum bisa dikatakan dapat mempengaruhi atau menaikkan persepsi terhadap harga.

H1.3: Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap harga tidak serta merta dipengaruhi oleh ketanggapan (*responsiveness*). Pasien merasa bahwa harga yang ada sekarang sudah merupakan harga yang sangat terjangkau. Menurut pendapat Suryani (2008) bahwa ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Hal ini juga dapat digunakan

untuk bahan pertimbangan kebijakan strategis di waktu yang akan datang oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam upaya meningkatkan persepsi terhadap harga.

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta karyawan yang mampu memberikan tanggapan yang cepat sangat berharga terhadap permintaan atau keluhan pasien. Untuk meningkatkan persepsi terhadap harga yang terpenting adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan menganalisa kebutuhan pasien, tanggap dalam mengambil tindakan dan memiliki niat tulus. Pada saat ini Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea telah menerapkan hal tersebut sehingga pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea merasa puas terhadap persepsi harga yang ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit.

H1.4: Jaminan (*assurance*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *Assurance* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *persepsi harga*. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) belum dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kebijakan strategis di waktu yang akan datang oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam upaya meningkatkan persepsi terhadap harga. Kebijakan konkrit yang dapat diterapkan oleh manajemen dalam upaya peningkatan persepsi terhadap harga

di masa yang akan datang maka perlu memperhatikan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien tentang harga yang ditawarkan. Upaya konkrit tersebut meliputi penekanan peningkatan *assurance* dapat dilakukan melalui peningkatan pelayanan yang terampil, sopan dan ramah.

Assurance mencakup jaminan yang dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan jasa pelayanan. Jaminan pelayanan sangat penting dalam jasa kesehatan terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien yaitu jaminan banyaknya pasien yang sembuh setelah menggunakan jasa kesehatan Rumah Sakit Umum Porsea.

H1.5: Empati (*empathy*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga pada Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *empathy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi harga. Sementara *Empathy* berhubungan dengan kemampuan pihak rumah sakit untuk memberikan perhatian secara individu kepada para pasien. Dalam hal ini pihak rumah sakit perlu melakukan upaya peningkatkan rasa simpati dan empati dalam melayani pasien agar pasien terbuka dalam memberikan penilaian persepsi terhadap harga yang ditawarkan oleh rumah sakit umum porsea telah sesuai harapan.

2. Hipotesis 2 (Pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea

H2.1: Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2009) bahwa bukti fisik (*tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya dan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Agung Utama (2003) yang menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi harga karena kehandalan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea pada saat ini seperti penerimaan pasien yang sangat cepat masih kurang, dokter spesialis yang belum memadai, jadwal pelayanan yang belum tepsesehingga semakin meningkat *tangibels*

menyebabkan kepuasan pasien semakin meingkat, maka apabila penampilan sarana dan prasarana seperti kebersihan ruang rawat inap, kelengkapan alat-alat medis, dan dokter spesialis yang memadai, penampilan perawat dan karyawan yang menarik serat halaman parkir yang luas. Dengan demikian diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

H2.2: Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *reliability*, berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) dalam upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea belum dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien. Kehandalan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea pada saat ini seperti penerimaan pasien yang sangat cepat masih kurang, dokter spesialis yang belum memadai, jadwal pelayanan yang belum tepat. Dalam hal ini kehandalan masih tergolong belum optimal sehingga belum bisa dikatakan dapat mempengaruhi atau memberikan kepuasan kepada pasien.

H2.3: Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* masih kurang dalam memberikan dampak terhadap kepuasan pasien karena mereka (pasien) hanya menginginkan kesembuhan dengan cepat. Dengan mereka (pasien) dapat sembuh dari penyakitnya maka pasien sudah merasa senang atau puas. Namun hal ini tetap menjadi bahan untuk pertimbangan dalam kebijakan strategis di waktu yang akan datang oleh Rumah Sakit Umum Daerah Porsea dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Upaya kebijakan konkrit tersebut meliputi upaya peningkatan ketanggapan (*responsiveness*) yang merupakan salah satu variabel penting untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga tidak diragukan lagi bahwa variabel ini mempunyai arti penting dalam pelayanan kesehatan. Karena menurut penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama (2003) yang mengatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H2.4: *Assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* dalam upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea agar dapat ditingkatkan

dalam upaya peningkatan kepuasan pasien. Dalam hal ini pasien memandang bahwa variabel *assurance* masih kurang sehingga perlu sentuhan untuk menjadikan variabel *assurance* ini menjadi salah satu variabel penting dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan. Namun perlu juga dilihat mengapa variabel ini tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Mungkin pasien masih menilai bahwa jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Porsea masih kurang sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan melalui variabel *assurance* agar tercipta kepuasan pasien .

H2.5: Empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama (2003) yang mengatakan bahwa empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* dalam upaya peningkatan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea agar dapat dipertahankan serta ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pasien. Menurut Lupiyoadi bahwa dengan memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Hal ini juga dapat diartikan secara positif bahwa pasien memandang variabel *empathy* yang sudah ada menjadi suatu hal yang baik sehingga dengan *empathy* dalam kondisi apapun tidak mempengaruhi kepuasan pasien. *Empathy* ini perlu dimaknai oleh karyawan yang bersikap penuh perhatian, memberikan rasa adil dan simpati kepada seluruh pasien.. *Empathy* yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *empathy* yang positif berpengaruh langsung dengan variabel kepuasan pasien.

3. **Hipotesis 3 (Pengaruh signifikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening.**

H3.1 : Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara total bahwa *tangibles* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga . Hal ini menunjukkan bahwa pasien menganggap bahwa variabel bukti fisik lebih berpengaruh secara langsung dari pada tidak langsung. Dengan pengertian bahwa variabel persepsi terhadap harga tidak berfungsi sebagai

variabel intervening. Hal tersebut juga dapat diartikan secara positif bahwa pasien memandang bukti fisik (*tangibles*) menjadikan ukuran terhadap baik buruknya suatu pelayanan, sehingga apabila *tangibles* dalam kondisi tidak baik maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

H3.2 : Keandalan (*reliability*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara total bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga. Hal ini ternyata sinkron dengan variabel *reliability* yang secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Walaupun tidak signifikan terhadap kepuasan namun bisa menjadi perhatian bagi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui variabel keandalan.

H3.3 : Responsiveness berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara total bahwa *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea. Hal ini ternyata sinkron dengan variabel *responsiveness* yang secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* dapat digunakan untuk bahan pertimbangan kebijakan

strategis di waktu yang akan datang oleh Rumah Sakit Umum Daerah Porsea dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan indikator jawaban responden diharapkan dokter, perawat maupun karyawan lainnya memiliki kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien.

H3.4 : Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening

Hasil penelitian ini menunjukkan secara total bahwa *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga. Hal ini ternyata sinkron dengan variabel dimensi *assurance* yang secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan. Walaupun tidak signifikan terhadap kepuasan tetapi secara parsial variabel ini berpengaruh positif sehingga variabel *assurance* ini perlu ditingkatkan agar menjadi signifikan serta menjadi perhatian bagi Rumah Sakit Umum Porsea dalam menciptakan kepuasan pasien. Jika dilihat dari hasil tabulasi jawaban pasien serta menjadi perhatian bagi pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea adalah jaminan kesembuhan penyakit.

H3.5 : Empati (*empathy*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan secara total bahwa *empathy* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea melalui persepsi terhadap harga.

Hal ini ternyata tidak sinkron dengan variabel *empathy* yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Jika dilihat dari hasil tabulasi jawaban pasien maka hal yang menjadi perhatian bagi pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea adalah karyawan harus tetap bersikap mementingkan kebutuhan pasien dan berempati dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil hipotesis H11 sampai dengan H15 dapat di lihat bahwa persepsi terhadap harga sebagai variabel intervening dapat menunjukkan bahwa seluruh variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap persepsi terhadap harga dan terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain bahwa variabel persepsi terhadap harga tidak berfungsi sebagai variabel intervening terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lei dan Jolibert (2012) *A Three-Model Comparison Of The Relationship Between Quality, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Study Of The Chinese Healthcare System*, temuan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan memimpin langsung terhadap kepuasan pelanggan .

4. Hipotesis 3 (Pengaruh signifikan persepsi harga terhadap kepuasan)

Persepsi terhadap harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial persepsi terhadap harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien . Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Martin (2009) yang

menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Menurut Rangkuti, (2003). Persepsi terhadap harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sebaliknya persepsi terhadap harga yang tinggi menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa penentuan harga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan kebijakan strategis di waktu yang akan datang oleh Rumah Sakit Umum Porsea dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Upaya kebijakan konkrit tersebut meliputi peningkatan kualitas pelayanan namun dengan penetapan harga yang terjangkau.

Dengan terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Perusahaan yang bijaksana akan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci mempertahankan loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler, Keller 2009).

BAB V KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel persepsi terhadap harga. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea dalam menetapkan harga tidak hanya berorientasi pada bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), namun lebih kepada mutu pelayanan sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. Namun sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebelumnya bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan perlu dibenahi dan ditingkatkan pelayanannya agar nilai jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Porsea dapat bersaing dengan Rumah Sakit Umum lainnya.
2. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara langsung kecuali dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan dimensi empati (*empathy*) mempunyai pengaruh dan signifikan . Hal ini perlu mendapat perhatian serius dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Porsea agar meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien merasa senang dan puas. Tanpa ada peningkatan kualitas dari sebuah produk/jasa

maka pelanggan/pasien sulit percaya atau kurang merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

3. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pasien melalui persepsi terhadap harga. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi terhadap harga tidak berfungsi sebagai variabel intervening terhadap kepuasan pasien.
4. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang menggunakan variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), variabel harga (persepsi terhadap harga), dan variabel kepuasan hasilnya tidak sama. Hal ini disebabkan karena studi kasus yang berbeda tempatnya, indikator yang digunakan, karakteristik responden yang berbeda

SARAN

Agar pasien Rumah Sakit Umum Porsea merasa puas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak Rumah Sakit Umum Porsea harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan kualitas pelayanan antara lain, meningkatkan peralatan-peralatan yang moderen, merekrut tenaga-tenaga dokter spesialis, meningkatkan fasilitas ruang rawat inap agar dapat memberi jaminan kepada pasien sebagai

pengguna jasa kesehatan. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga-tenaga medis (perawat, bidan) dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat, seminar dan studi banding.

2. Pihak Rumah Sakit Umum Porsea harus dapat menetapkan harga yang terjangkau dan bersaing agar pasien yang kurang mampu dapat terbantu dengan memberikan diskon atau potongan harga.
3. Pihak Rumah Sakit Umum Porsea agar membuka posko aspirasi pasien untuk menampung keluhan pasien sehingga pihak Rumah Sakit Umum Porsea dapat mengetahui secepat mungkin tentang ketidakpuasan pengguna jasa kesehatan (pasien) Rumah Sakit Umum Porsea untuk perbaikan dikemudian hari.
4. Untuk peneliti selanjutnya agar meneliti variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini khususnya mengenai kepuasan pasien yang dimediasi variabel lain selain variabel persepsi terhadap harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anjar Rahmulyono (2008) *Tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta
- Lerbin, R. & Aritonang R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia
- Barnes, James G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Basu, Swastha dan Irawan.(2007).*Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: FE UI.
- Bilson, Simamora.(2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Boyd, W. Harper Jr., Orville C. Jr. Dan Jean-Claude Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam . (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis.(2002).*Pengantar Manajemen Mutu 2 Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Hellriegel (2005). *Manajemen A Competency-Based Approach, Edisi 10*. Canada: Thomson Learning.
- Irawan, Handi. (2008). *10 Karakter Unik Konsumen Indonesia*. Jakarta: Publishing One.

- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. (2003), *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong.(2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller.(2007).*Manajemen Pemasaran, Edisi 12,Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller.(2008).*Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran terjemahan Bob Sabran, Edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lei dan Jolibert (2012) *A Three-Model Comparison Of The Relationship Between Quality, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Study Of The Chinese Healthcare System*.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani.(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani.(2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mulyadi.(2007). *Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen*. Jakarta:
Salemba Empat.
- Martin.(2009). *Analisis Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan di RSUD Deli Medan*. Medan:
Universitas Sumatera Utara.
- Nirsetyo Wahdi, (2006). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang*. Semarang: Univesitas Negeri Semarang.
- Noekent, Vitradebie. (2009) *.Studi Tentang Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang*. Semarang: Univesitas Negeri Semarang.
- Nurchaya, I Nyoman. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali*. Bali: Universitas Udayana.
- Rahmulyono, Anjar.(2008).*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta:
PT. Gramedia Pustaka Utama,

Sedarmayanti.(2004).*Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Situmorang, Syafrizal Helmi & Muslich Lufti (2014) *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis Edisi 3*. Medan : Universitas Sumatera Utara

Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Suryani, Tatik.(2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono, (2001), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta

Straus, B. and Neuhas. (1997). *The Qualitative Satisfaction Model*, International Journal of Service Industry Management.

Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality And Satisfaction. Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy.(2007).*Strategi Pemasaran Edisi ke 2*.Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy.(2008).*Pemasaran Strategik*.Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Utama, Agung.(2003).*Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Yogyakarta: UPN' Veteran:
- Wahdi, Nirsetyo.(2006).*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wahyuddin, M. & Ambar Muryati .2001. "*Faktor-faktoir yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*" dalam *Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 2, No. 2*, Klaten : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wijayanti, Ari.(2009). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.

KUESIONER

Pengukuran kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir Dalam rangka pengukuran pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang Bapak/Ibu/Saudara/i alami/rasakan. Karena jawaban yang sebenarnya yang sangat diharapkan demi kesuksesan penelitian ini, dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan semata-mata digunakan hanya untuk kegunaan penelitian. Biodata Bapak/Ibu/Saudara/i hanya untuk kepentingan penelitian, dan kami akan merahasiakan biodata tersebut.

1. IDENTITAS

- Nama Pasien :
- Tanggal Mulai dirawat :
- Pendidikan :
- Pekerjaan :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Alamat :

Berilah tanda \surd pada jawaban responden.

PERNYATAAN	JAWABAN				
	(1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju				
	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1. Saya melihat ruang rawat inap pasien di rumah sakit ini bersih.					
2. Menurut saya lokasi rumah sakit ini berada di tempat yang strategis.					
3. Saya senang dengan penampilan petugas yang rapi di rumah sakit ini.					
4. Menurut saya rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
5. Prosedur penerimaan pasien yang saya alami dirumah sakit ini cepat.					
6. Saya mendapat pelayanan dokter spesialis yang tepat dirumah sakit ini.					
7. Saya mendapatkan pelayanan yang terampil dari perawat dirumah sakit ini.					
8. Jadwal pelayanan yang saya alami dirumah sakit ini berjalan sesuai waktunya.					

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
9. Saya mendapat pelayanan yang cepat dari petugas di rumah sakit ini.					
10. Saya alami petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.					
11. Saya alami petugas tanggap dalam mengambil tindakan pada saat pasien membutuhkan pelayanan.					
12. Saya alami Petugas memiliki niat yang tulus dalam memberikan pelayanan di rumah sakit ini					
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
13. Saya alami petugas mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini					
14. Saya alami petugas terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini					
15. Saya mendapat pelayanan yang sopan dari petugas di rumah sakit ini					
16. Saya mendapat pelayanan yang ramah dari petugas di rumah sakit ini					
Empati (<i>Empathy</i>)					
17. Saya alami petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.					
18. Saya alami petugas menghadapi pasien dengan cara penuh simpati.					
19. Saya alami petugas dirumah sakit ini lebih mengutamakan kepentingan pasien.					
20. Saya mendapat sikap petugas yang tanpa memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan dirumah sakit ini.					
Kepuasan pelanggan					
21. Saya akan sampaikan informasi yang baik kepada orang lain tentang pelayanan rumah sakit ini					
22. Saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini					
23. Saya tidak komplain atas pelayanan rumah sakit ini.					
24. Rumah sakit ini saya jadikan yang utama untuk layanan kesehatan.					
Persepsi Terhadap Harga					
25. Harga yang ditawarkan rumah sakit ini kepada saya dapat terjangkau.					
26. Rumah sakit ini memberikan potongan harga kepada saya.					
27. Ada kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada saya.					
28. Ada kesesuaian harga dengan manfaat yang saya terima					

Skala Interval Variabel

Resp	Tangible				Reliability				Responsive			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3.04	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33
2	1.98	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04
3	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
4	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
5	3.04	3.04	4.33	1.98	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
6	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
7	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
8	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
9	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
10	4.33	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33
11	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
12	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
13	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
14	4.33	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
15	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
16	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33
17	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
18	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
19	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03
20	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33
21	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
22	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
23	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33
24	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
25	4.33	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04
26	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
27	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33
28	1.98	4.33	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	3.04	3.04
29	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
30	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
31	4.33	3.04	3.04	1.98	4.33	1.98	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04
32	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
33	4.33	3.04	4.33	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
34	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
35	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
36	4.33	3.04	1.98	1.98	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33

37	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33
38	1.98	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04
39	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
40	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
41	1.98	4.33	3.04	1.98	3.04	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	3.04	3.04
42	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
43	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
44	3.04	1.98	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
45	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33
46	3.04	1.98	4.33	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
47	4.33	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	3.04	3.04	4.33
48	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33
49	1.98	4.33	4.33	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	6.03
50	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
51	4.33	3.04	6.03	1.98	4.33	6.03	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33
52	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	4.33
53	1.98	3.04	4.33	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	6.03
54	1.98	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	1.98	1.98	4.33	1.98	4.33	3.04
55	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	6.03
56	4.33	1.98	1.98	1.98	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33
57	4.33	1.98	1.98	1.98	3.04	4.33	1.98	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33
58	3.04	1.98	1.98	3.04	3.04	6.03	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04
59	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33
60	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
61	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
62	3.04	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	3.04	6.03	4.33	4.33	6.03	3.04
63	1.98	4.33	3.04	1.98	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04
64	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	6.03	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	3.04
65	3.04	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04
66	3.04	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33
67	4.33	1.98	1.98	1.98	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33
68	4.33	3.04	4.33	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
69	4.33	3.04	4.33	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
70	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
71	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
72	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33
73	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
74	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
75	4.33	3.04	4.33	1.98	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33
76	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33
77	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
78	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04
79	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	4.33	1.98	1.98	3.04	3.04	3.04	4.33
80	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
	MIN	MAX	MEDIAN	MEAN	MIN	MAX	MEDIAN	MEAN	MIN	MAX	MEDIAN	MEAN
	1.98	6.03	3.04	3.37	1.98	6.03	4.33	3.92	1.98	6.03	4.33	3.97

Skala Interval Variabel

Assurance				Empathy				Kepuasan				Harga			
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	4.33	1.00	3.04	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	4.33	1.98	3.04	4.33
3.04	3.04	4.33	4.33	1.98	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	1.98	4.33	1.98	3.04	3.04
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	1.98	1.98	4.33	1.98	4.33	4.33
3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33	4.33	1.98	3.04	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04
3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	6.03
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	3.04	4.33
3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	1.98	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	6.03	4.33	6.03	4.33	6.03	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	6.03	4.33	6.03	4.33	6.03	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	1.98	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33	4.33
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	4.33	1.98	1.98	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04
3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04
4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04

3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	1.98	3.04	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	3.04
3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	1.00	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33
3.04	3.04	4.33	4.33	1.98	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	4.33	1.98	3.04	3.04
4.33	4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	1.00	4.33
4.33	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	4.33	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33
3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	4.33	1.98	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04
4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	1.00	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	1.98	1.98	4.33	3.04	3.04
6.03	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	1.98	1.98	3.04
4.33	4.33	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	6.03	4.33	6.03	1.98	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	1.98	3.04	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33	1.98	4.33	4.33	1.98	3.04	1.98
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	6.03	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	4.33
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	3.04	1.98	1.98	1.98	1.98
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.98	4.33	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	6.03	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	1.98	4.33
4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	1.98	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	1.98	4.33
3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	4.33	4.33	1.98	3.04
4.33	4.33	6.03	6.03	4.33	4.33	4.33	6.03	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	1.00	4.33
4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.98
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.00	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04
3.04	3.04	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	4.33	1.00	4.33
3.04	3.04	3.04	3.04	1.98	1.98	1.98	1.98	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33	3.04	4.33	4.33	4.33	4.33	3.04	4.33
MIN	MAX	MEDIAN	MEAN												
1.98	6.03	4.33	4.05	1.98	6.03	4.33	3.68	1.98	6.03	3.04	3.47	1.00	6.03	3.04	3.47

Skala Ordinal Variabel

Resp	Tangible					Reliability					Responsive			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4		
2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3		
6	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3		
7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4		
11	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
17	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3		
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4		
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
21	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3		
26	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3		
27	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4		
28	2	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3		
29	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4		
30	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3		
31	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3		
32	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4		
33	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3		
34	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
36	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4		
37	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4		
38	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3		
39	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4		
40	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3		
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		

43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
46	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	
47	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
49	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	5	
50	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	
51	4	3	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
53	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	5	
54	2	4	3	3	4	4	2	2	4	2	4	3	
55	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	
56	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	
57	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	
58	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	
59	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
60	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	5	3	
63	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
64	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	
65	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
66	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	
67	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	
68	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
75	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
79	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	
80	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
	Min	Max	Median	Mean	Min	Max	Median	Mean	Min	Max	Median	Mean	
		2	5	3	3.22	2	5	4	3.67	2	5	4	3.71
Min	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
Max	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
Median	4	4	4	2.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mean	3.46	3.33	3.49	2.61	3.65	3.73	3.70	3.61	3.69	3.74	3.71	3.70	

4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3
3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4
3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	4	4
4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3
4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	1	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Min	Max	Median	Mean												
2	5	4	4	2	5	4	3	2	5	3	3	1	5	3	3
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2.5	4	3
3.66	3.68	3.93	3.79	3.43	3.40	3.35	3.74	3.29	3.38	3.25	3.34	3.71	2.46	3.54	3.46

GET

FILE='D:\UT\Uji Statistik\Uji Realibilitas SPS.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 p21 p22 p23 p24 p25 p26 p27 p28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet1] D:\UT\Uji Statistik\Uji Realibilitas SPS.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pernyataan 1	3.6000	.62146	30
pernyataan 2	3.5667	.67891	30
pernyataan 3	3.7000	.46609	30
pernyataan 4	2.6667	.75810	30
pernyataan 5	3.8333	.37905	30
pernyataan 6	3.8333	.37905	30
pernyataan 7	3.9000	.30513	30
pernyataan 8	3.7333	.52083	30
pernyataan 9	3.6667	.47946	30
pernyataan 10	3.6667	.47946	30
pernyataan 11	3.9000	.30513	30
pernyataan 12	3.6667	.47946	30
pernyataan 13	3.6333	.49013	30
pernyataan 14	3.8333	.59209	30
pernyataan 15	3.9333	.63968	30
pernyataan 16	3.8000	.55086	30
pernyataan 17	3.6000	.56324	30
pernyataan 18	3.5667	.56832	30
pernyataan 19	3.6000	.77013	30
pernyataan 20	3.7667	.50401	30
pernyataan 21	3.4000	.77013	30
pernyataan 22	3.5667	.50401	30
pernyataan 23	3.3333	.92227	30
pernyataan 24	3.4000	.72397	30
pernyataan 25	3.7000	.59596	30
pernyataan 26	3.7000	.53498	30
pernyataan 27	3.7000	.59596	30
pernyataan 28	3.7000	.53498	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan 1	98.3667	99.275	.576	.944
pernyataan 2	98.4000	99.490	.505	.945
pernyataan 3	98.2667	103.099	.367	.946
pernyataan 4	99.3000	95.528	.721	.943
pernyataan 5	98.1333	101.499	.674	.944
pernyataan 6	98.1333	103.706	.381	.946
pernyataan 7	98.0667	103.789	.468	.946
pernyataan 8	98.2333	100.737	.553	.945
pernyataan 9	98.3000	98.976	.795	.943
pernyataan 10	98.3000	98.976	.795	.943
pernyataan 11	98.0667	103.789	.468	.946
pernyataan 12	98.3000	101.528	.521	.945
pernyataan 13	98.3333	100.644	.601	.944
pernyataan 14	98.1333	101.085	.450	.946
pernyataan 15	98.0333	99.757	.518	.945
pernyataan 16	98.1667	101.109	.486	.945
pernyataan 17	98.3667	96.654	.887	.941
pernyataan 18	98.4000	97.076	.839	.942
pernyataan 19	98.3667	96.033	.673	.944
pernyataan 20	98.2000	100.303	.618	.944
pernyataan 21	98.5667	95.289	.726	.943
pernyataan 22	98.4000	98.455	.808	.942
pernyataan 23	98.6333	92.447	.761	.943
pernyataan 24	98.5667	95.702	.746	.942
pernyataan 25	98.2667	99.995	.540	.945
pernyataan 26	98.2667	101.857	.430	.946
pernyataan 27	98.2667	99.995	.540	.945
pernyataan 28	98.2667	99.168	.689	.943

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
101.9667	106.792	10.33402	28

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Kepuasan
/METHOD=ENTER Harga.

```

Regression

[DataSet4] D:\UT\Uji Statistik\Data Harga Terhadap Kepuasan.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi Terhadap Harga ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.217 ^a	.047	.035	2.68484

a. Predictors: (Constant), Persepsi Terhadap Harga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.813	1	27.813	3.858	.053 ^a
	Residual	562.252	78	7.208		
	Total	590.065	79			

a. Predictors: (Constant), Persepsi Terhadap Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.954	2.019		4.930	.000
	Persepsi Terhadap Harga	.282	.144	.217	1.964	.053

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant) Persepsi Terhadap Harga	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Persepsi Terhadap Harga
1	1	1.989	1.000	.01	.01
	2	.011	13.379	.99	.99

a. Dependent Variable: Kepuasan

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Harga
/METHOD=ENTER Tangible Reliability Responsiveness Assurance Empathy.

```

Regression

[DataSet2] D:\UT\Uji Statistik\Data SPS Kualitas pelayanan,thdp Harga.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.056	2.043

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.503	5	8.101	1.940	.098 ^a
	Residual	308.937	74	4.175		
	Total	349.439	79			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.253	2.206		3.288	.002
	Tangible	.131	.152	.134	.866	.389
	Reliability	.072	.131	.078	.551	.583
	Responsiveness	.317	.171	.278	1.860	.067
	Assurance	-.015	.137	-.016	-.109	.913
	Empathy	-.071	.130	-.089	-.551	.584

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.498	2.009
	Reliability	.601	1.663
	Responsiveness	.534	1.872
	Assurance	.542	1.847
	Empathy	.459	2.178

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Tangible	Reliability
1	1	5.947	1.000	.00	.00	.00
	2	.018	18.385	.18	.13	.00
	3	.013	21.449	.01	.11	.38
	4	.009	25.170	.03	.61	.28
	5	.008	27.430	.49	.00	.27
	6	.005	34.486	.29	.15	.07

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions		
		Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	.00	.00	.00
	2	.04	.01	.32
	3	.03	.24	.12
	4	.04	.08	.25
	5	.00	.45	.21
	6	.89	.21	.10

a. Dependent Variable: Persepsi Terhadap Harga

GET

FILE='D:\UT\Uji Statistik\Data SPS Kualitas Pelayanan thdp Kepuasan.sav'.
 DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Kepuasan
 /METHOD=ENTER Tangible Reliability Responsiveness Assurance Empathy.

Regression

[DataSet3] D:\UT\Uji Statistik\Data SPS Kualitas Pelayanan thdp Kepuasan.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.605	1.717

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371.938	5	74.388	25.236	.000 ^a
	Residual	218.127	74	2.948		
	Total	590.065	79			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.935	1.854		-1.044	.300
	Tangible	.665	.127	.523	5.222	.000
	Reliability	-.186	.110	-.154	-1.687	.096
	Responsiveness	.261	.143	.176	1.820	.073
	Assurance	.087	.115	.073	.758	.451
	Empathy	.287	.109	.275	2.636	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.498	2.009
	Reliability	.601	1.663
	Responsiveness	.534	1.872
	Assurance	.542	1.847
	Empathy	.459	2.178

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Tangible	Reliability
1	1	5.947	1.000	.00	.00	.00
	2	.018	18.385	.18	.13	.00
	3	.013	21.449	.01	.11	.38
	4	.009	25.170	.03	.61	.28
	5	.008	27.430	.49	.00	.27
	6	.005	34.486	.29	.15	.07

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions		
		Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	.00	.00	.00
	2	.04	.01	.32
	3	.03	.24	.12
	4	.04	.08	.25
	5	.00	.45	.21
	6	.89	.21	.10

a. Dependent Variable: Kepuasan



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PORSEA

Jl. Raja Sipakko Napitupulu No.11 Parparean Porsea Telp (0632) 41084



Porsea, Maret 2014

Nomor : 445/345- TU/RSUD/2014
 Lamp : ---
 Pcrihal : **Izin Pelaksanaan Penelitian**
An. Postel Tampubolon

Kepada Yth :
 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
 Universitas Terbuka UPBJJ UT
 di
 Medan

Sehubungan dengan Surat dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka UPBJJ Medan, Nomor 419/UN31.23/KM/2014, tanggal 26 Pebruari 2014, Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Maka dengan ini kami beritahukan bahwa pihak Rumah Sakit Umum Daerah Porsea tidak keberatan dan memberi izin tersebut kepada :

Nama : Postel Tampubolon
 NIM : 018930889
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Harga dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui sebagaimana mestinya.



Maret 2014

Direktur RSUD Porsea

dr. Tumpak Halomoan Butar-butur
 NIP : 19710930 200604 1 003