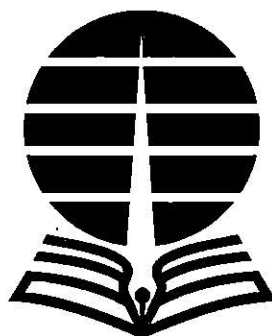


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
PADA PUSKESMAS DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

Z A I N U D D I N

NIM. 500630956

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE OF CONSUMER SATISFACTION USER BPJS HEALTH AT CLINICS IN THE COUNTRY INDRAGIRI HILIR

Zainuddin

ajazainuddin11@gmail.com

Postgraduate Program
Open University of Indonesia

The purpose of this research is to find out and analyze the extent to which physical evidence tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance in influencing user satisfaction BPJS health clinics in Indragiri District on downstream. The research method used with techniques or methods of sampling, survey data collected from respondents who made the research sample. This research was conducted on existing health centers in Indragiri Hilir. Selected research object is the BPJS card users health. This research was conducted with data retrieval from the respondents. The data is taken from a sample that represents the population. As for the number of Sub-districts, which provided the population of 20 Sub-districts of Indragiri district population downstream as much as 713,034 inhabitants. To make it easier for researchers in taking the total sample then the researcher sets out the total number of samples taken as many as 100 people. Determination of the research sample is used by the method of cluster sampling. Data collection using the questionnaire. Data analysis in this case, to manipulate the data that is retrieved is used two method of analysis SPSS version 20. The results showed that of the five independent variables, all the variables comprising research reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible relationship towards the satisfaction of the patient.

Key words: *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Zainuddin

ajazainuddin11@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka Indonesia

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana bukti fisik (*tangibles*), perhatian (*empaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah survei atau metode sampling, yaitu data hanya dikumpulkan dari responden yang dijadikan sampel penelitian. Penelitian ini dilakukan di puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir. Obyek penelitian yang dipilih adalah para pengguna kartu BPJS Kesehatan. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel menunjukkan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dan mewakili populasi penelitian. Adapun jumlah kecamatan yang dijadikan populasi sebanyak 20 kecamatan dengan jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 713.034 jiwa. Untuk memudahkan peneliti dalam mengambil jumlah sampel maka peneliti menetapkan jumlah total sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Penentuan sampel penelitian digunakan dengan metode *cluster sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dalam hal ini untuk mengolah data yang diperoleh digunakan dua metode analisis SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel independen, seluruh variabel penelitian yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan memiliki hubungan secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji F_{hitung} dapat diperoleh hipotesis secara bersama sama variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yakni kepuasan pasien. Analisis koefisien korelasi dan determinasi memiliki pengaruh hubungan antara variabel independen yakni kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Perhatian, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Pasien

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Indragiri**

Hilir adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka
saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pekanbaru, 2017

Yang menyatakan



Zainuddin

NIM. 500630956

PERSETUJUAN TAPM

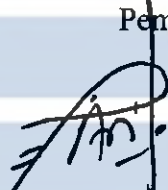
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS
Kesehatan Pada Puskesmas di Kabupaten
Indragiri Hilir

Penyusun TAPM : Zainuddin
NIM : 500630956
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/tanggal : Minggu /21 Januari 2018

Menyetujui

Pembimbing II


Pembimbing I


 
DR. Dodi Sukmayadi, M.Sc.Ed DR. Kasman Arifin.ZA.,S.E.,M.M.,Ak.,CA,CISA
NIP. 196107271987031002 NIDN : 1025125801

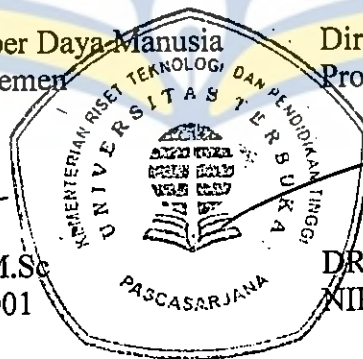
Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Sumber Daya Manusia
Program Magister Manajemen

Direktur
Program Pasca Sarjana


Mohamad Nasoha, SE. M.Sc
NIP. 197811112005011001


DR. Liestyodono B. Irianto, M.Si
NIP. 195812151986011009



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

PENGESAHAN

Nama : Zainuddin
 NIM : 500630956
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul TAPM : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
 PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA
 PUSKESMAS DI KABUPATEN
 INDRAGIRI HILIR**

Telah dipertahankan di hadapan panitia Penguji Tugas Akhir Program Studi Magister (TAPM) Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu / 21 Januari 2018
 Waktu : 11.00 - 12.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama

: Drs. Djaharuddin, M.Si

Tandatangan

Penguji Ahli
 Nama

: Dr. Chairy, MM

Pembimbing I

: DR. Kasman Arifin.ZA., S.E.,M.M.,Ak.,CA.,CISA

Pembimbing II

: DR. Dodi Sukmayadi, M.Sc.Ed

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, Penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir”**.

Dalam penulisan TAPM ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun materil. Dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, selaku Rektor Universitas Terbuka beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mengikuti pendidikan di lembaga ini.
2. Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka beserta seluruh jajarannya yang telah banyak membantu Penulis dalam berbagai hal berkaitan dengan studi Penulis.
3. Bapak Dr. Kasman Arifin. Z.A., S.E., MM,Ak., CA.,CISA, selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu dan telah banyak membantu dari awal pembelajaran hingga selesai pendidikan program Pascasarjana ini.
4. Bapak Dr. Dodi Sukmayadi, M.Sc.Ed, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan penulisan TAPM ini.
5. Bapak Drs. Djaharudin, M.Si, selaku Ketua Komisi Penguji dan juga selaku Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru yang telah membantu dan memberikan masukan, kritikan dan saran untuk kesempurnaan TAPM ini.
6. Bapak Dr. Chairy, MM, selaku Penguji Ahli yang telah banyak memberikan kritikan, masukan dan saran untuk kesempurnaan TAPM ini.
7. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan program Pascasarjana UPBJJ-UT Pekanbaru dan Universitas Terbuka pusat yang telah memberikan pembelajaran dan wawasan selama mengikuti pendidikan.
8. Bapak Zainal Arifin, SKM., M.Kes, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir yang telah memberikan kesempatan Penulis untuk mengikuti izin belajar pada program Pascasarjana Minat Sumberdaya Manusia UT.
9. Istriku tercinta Sriyati, Amd. Keb. dan anak-anakku Nariza Ayu Pasha, Wildan Faza Tazkiri dan Kalila Rifda Pasha yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada program Pascasarjana ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa UPBJJ-UT Pekanbaru, kelas Tembilahan khususnya H. Guspiandi, Jo, Rion, Rio, Juli, Abduh, Zul ketua, Ridwan, Winy, Windy, Eka, Maria, Irda, Bu Murni Wabup, Hj. Siti, yang selalu kompak dan semangat untuk bersama-sama menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis mengharapkan kritikan dan saran untuk kesempurnaan TAPM ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, Januari 2018

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : ZAINUDDIN
 Tempat/Tanggal Lahir : Sapat / 12 Desember 1973
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Status : Menikah
 Alamat Rumah : Jl. Jend. Sudirman Sungai Guntung Kec. Kateman
 Indragiri Hilir
 Riwayat Pendidikan : SD 004 Sapat Kec. Kuindra Kab. Indragiri Hilir (1985)
 SMPN 09 Sapat Kec. Kuindra Kab. Indragiri Hilir (1988)
 SPK Depkes Tanjung Pinang Prov. Kepulauan Riau
 (1992)
 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera
 Utara Medan (2008)
 Program Pascasarjana Minat MSDM Universitas Terbuka
 Jakarta (2018)
 Riwayat Pekerjaan : Staf RSUD Tanjung Pinang Kepulauan Riau (1992-1993)
 Staf Klinik PT. RSUP-CWP II Pulau Burung Kabupaten
 Indragiri Hilir (1993-1994)
 Staf Klinik PT. GHS II Teluk Blengkong Kabupaten
 Indragiri Hilir (1994-1995)
 Staf Klinik PT. Karimun Granit Tanjung Balai Kabupaten
 Karimun (1995)
 Kepala Puskesmas Pembantu Desa Hibrida Jaya Teluk
 Blengkong (1995-2002)
 Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Pelangiran
 Kabupaten Indragiri Hilir (2009-2011)
 Kepala Puskesmas Pelangiran Kabupaten Indragiri Hilir
 (2011-2015)
 Kepala Puskesmas Sungai Guntung Kabupaten Indragiri
 Hilir (2015-sekarang)

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Plagiat	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	15
1. Kepuasan Pelanggan	15
2. Teori Pemasaran Jasa	21
3. Pengertian BPJS	24
4. Dasar Hukum	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
1. Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Bebas (X) ...	33
2. Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Terikat (Y)	35
E. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37

B. Tempat Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
D. Prosedur Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	39
1. Analisa Kualitatif	39
2. Analisa Kuantitatif	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
1. Upaya Kesehatan Wajib	50
2. Upaya Kesehatan Pengembangan	50
3. Administrasi Pemerintahan Puskesmas	51
B. Karakteristik Responden	52
1. Jenis Kelamin Responden	52
2. Pendidikan Terakhir Responden	53
3. Profesi/Pekerjaan Responden	54
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	59
3. Uji Asumsi Klasik	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	103
B. Saran	104
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Fasilitas Fisik/Bangunan Puskesmas di Seluruh Kecamatan Se-Kabupaten Indragiri Hilir	3
Tabel 1.2	Fasilitas Prasarana Pendukung di Puskesmas yang Ada di Ibukota Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir	5
Tabel 1.3	Keluhan Pengguna BPJS Kesehatan pada Tingkat Pelayanan yang Diterima oleh Masyarakat	6
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	55
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)	55
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	56
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Assurance (Jaminan)	57
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Empathy (Perhatian)	57
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	59
Tabel 4.11	Uji Linieritas Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.12	Uji Linieritas Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.13	Uji Linieritas Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.14	Uji Linieritas Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.15	Uji Linieritas Perhatian Terhadap Kepuasan	63

	Pelanggan	
Tabel 4.16	Tabel Uji Normalitas Statistik Variabel Penelitian	64
Tabel 4.17	Tabel Uji Multikolinearitas Statistik Variabel Penelitian	65
Tabel 4.18	Tabel Uji Autokorelasi Statistik Variabel Penelitian ...	66
Tabel 4.19	Tabel Uji Heterokedastisitas	68
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_1) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	69
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reliability</i>) (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	74
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	78
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	82
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Perhatian (<i>Empathy</i>) (X_5) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	86
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir	90
Tabel 4.26	Tabel Regresi Linier Berganda	96
Tabel 4.27	Tabel Uji F	100
Tabel 4.28	Tabel Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar rakyat Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerataan dalam aspek kesehatan sangat sulit dicapai di Indonesia mengingat kondisi geografis Indonesia yang berpulau-pulau yang membuat pembangunan fasilitas kesehatan pada daerah-daerah tertentu masih sangat kurang. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai "*kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan*". Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang

diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Mengutip dari *library.binus.ac.id* dalam Parasuraman oleh Tjiptono (2011:198) bahwa ada beberapa dimensi pokok kualitas pelayanan, yakni:

1. Reliabilitas (*Reliability*). Yakni berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan akurat tanpa melakukan kesalahan dalam pemberian pelayanan jasa sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*). Yakni kesediaan dan kemampuan karyawan untuk mau membantu para konsumen serta merespon permintaan dari konsumen tersebut, selain itu juga dapat memberikan informasi jasa kapan diberikan jasa layanan secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*). Yakni perilaku seorang karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen.
4. Empati (*emphaty*). Yakni organisasi dalam memberikan pelayanan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen

dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*tangible*). Yakni berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap serta material digunakan perusahaan rapi, bersih serta nyaman dinikmati oleh konsumen.

Dari kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas layanan dapat mengukur kepuasan konsumen serta jelas dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terus menerus demi mempertahankan pelanggan kemas yang akan datang (*continue*). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Fasilitas fisik merupakan penunjang dari proses pelayanan kepada konsumen, adapun bentuk bukti fisik fasilitas yang telah dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan terlihat dari tersedianya fasilitas pada puskesmas sebagai pelayanan tingkat pertama yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Fasilitas Fisik/Bangunan Puskesmas di Seluruh Kecamatan Se-Kabupaten Indragiri Hilir

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Ruang pendaftaran/ruang tunggu	1 unit	Baik
2	Ruang konsultasi	3 unit	Baik
3	Ruang administrasi	1 unit	Baik
4	Ruang obat dan bahan habis pakai untuk klinik yang melaksanakan pelayanan farmasi	1 unit	Baik

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Keterangan
5	Ruang tindakan	1 unit	Baik
6	Ruang/pojok ASI	1 unit	Baik
7	Kamar mandi/wc	3 unit	Baik
8	Ruangan lainnya sesuai kebutuhan pelayanan	1 unit	Baik
9	Ruang rawat inap yang memenuhi persyaratan	8 unit	Baik
10	Ruang farmasi	1 unit	Baik
11	Ruang laboratorium	1 unit	Baik
12	Ruang dapur	1 unit	Baik

Sumber: Data Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diperoleh gambaran mengenai kondisi fisik bangunan dan sarana yang tersedia pada puskesmas yang ada di ibukota kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir yang telah memenuhi standar pendirian layanan kesehatan dan rawat inap bagi masyarakat yang membutuhkan. Usaha ini dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat melalui fasilitas kesehatan yang memadai untuk bisa dinikmati oleh masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir.

Selain itu, fasilitas fisik dari penyediaan kesehatan, pemerintah juga memperhatikan proses pengembangan kualitas sumber daya manusia melalui penyediaan tenaga medis untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan seperti prasarana puskesmas yang telah didirikan oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2 Fasilitas Prasarana Pendukung di Puskesmas yang Ada di
Ibukota Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir**

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Fasilitas tenaga kesehatan terdiri dari tenaga medis	3 orang	Dokter spesialis dan dokter umum
2	Ketenagaan klinik rawat inap terdiri atas tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga gizi, tenaga analis kesehatan, tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan	18 orang	Terdiri dari tenaga kesehatan perawat, apoteker, <i>security</i> , sopir ambulans
3	Instalasi sanitasi	1 unit	Baik
4	Instalasi listrik	1 unit	Baik
5	Pencegahan dan penanggulangan kebakaran (racun api)	6 unit	Baik
6	Ambulans, khusus untuk Klinik yang menyelenggarakan rawat inap	1 unit	Baik
7	Sistem gas medis	1 unit	Baik
8	Sistem tata udara	1 unit	Baik
9	Sistem pencahayaan	Sesuai standar klinik	Baik

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir

Dari Tabel 1.2 di atas diperoleh gambaran tentang fasilitas prasarana pendukung yang dimiliki oleh puskesmas di ibukota kecamatan yang telah sesuai standar pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan pemerintah tentang aturan pendirian puskesmas sebagai pelayanan tingkat pertama rawat inap dan ini merupakan salah satu bentuk promosi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tanpa melihat wilayah tempat tinggal.

Dalam arti luas kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat. Pada tingkat kesesuaian yang

semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan disitulah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Pada Tabel 1.3 di bawah ini diperoleh gambaran tentang keluhan pelayanan pada program BPJS Kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah sebagai berikut.

Tabel 1.3 Keluhan Pengguna BPJS Kesehatan pada Tingkat Pelayanan yang Diterima oleh Masyarakat

No	Jenis Keluhan	Realisasi di Lapangan
1	Masa pengaktifan kartu BPJS oleh konsumen	Pengguna kartu BPJS setelah dinyatakan terdaftar oleh pemerintah, kartu tersebut baru bisa digunakan maksimal 30 hari kerja dan berlaku di seluruh fasilitas layanan kesehatan pemerintah
2	Terbatasnya rumah sakit yang ditunjuk oleh pemerintah untuk pasien yang dirujuk	Rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga disebut Harli terbatas dan tidak fleksibel. Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tak bisa ke faskes lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS
3	Alur pelayanan	Rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. Sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dahulu ke faskes tingkat pertama, yaitu puskesmas
4	Pembayaran biaya pengobatan	Biaya pengobatan yang tak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS. Sesuai dengan Pasal 2 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS seharusnya menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi semua rakyat Indonesia
5	Pembagian kelas	Pembagian kelas perawatan rawat inap yang ada

No	Jenis Keluhan	Realisasi di Lapangan
	perawatan	saat ini dinilai DJSN tidak sesuai dengan amanat UU SJSN dan UU BPJS. Regulasi itu jelas menyebut kelas perawatan bagi peserta yang membutuhkan rawat inap menggunakan kelas standar tanpa ada pembagian kelas
6	Pengadaan obat-obatan	DJSN berpendapat item obat dalam e-catalog tidak dapat memenuhi kebutuhan. Karena itu e-catalog bukan satu-satunya cara untuk pengadaan obat dalam program JKN/KIS. Item obat yang tidak ada di e-catalog dapat mengacu harga pasar. Tetapi terkendala Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Beleid ini menyebut pengajuan klaim atas obat program rujuk balik, obat penyakit kronis dan kemoterapi serta biaya pelayanan kefarmasian mengacu pada harga dasar obat sesuai e-catalog. DJSN merekomendasikan agar Permenkes itu ditinjau ulang.

Sumber: Data wawancara penelitian

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas diperoleh gambaran mengenai proses pelayanan pengguna BPJS Kesehatan yang semakin dipermasalahan oleh masyarakat serta lembaga instansi yang menangani pelayanan BPJS terutama rumah sakit swasta yang ditunjuk melayani kepesertaan BPJS Kesehatan.

Dari point pertama mengenai aktivasi kartu seorang pasien tidak bisa langsung menggunakan layanan kesehatan tersebut. Pasien harus menunggu lebih kurang selama 1 bulan lamanya baru aktivasi kartu akan diproses oleh layanan terkait kesehatan yang secara khusus menangani BPJS di Indonesia.

Dari point kedua, hambatan yang diterima oleh pengguna BPJS Kesehatan ialah mengenai proses rujukan seseorang apabila puskesmas tidak sanggup menangani penyakit yang diderita oleh pasien pengguna BPJS. Selain itu juga, proses rujukan harus melewati prosedur rumah sakit umum pemerintah yang ada.

Point ketiga tentang alur pelayanan dari pengguna BPJS Kesehatan tidak fleksibel langsung ditangani pada saat pasien menderita sakit. Pasien harus mengurus seluruh administrasi yang dibutuhkan agar kartu BPJS bisa digunakan pada saat menggunakan layanan pengobatan.

Persoalan lainnya terlihat pada point keempat mengenai biaya yang timbul dari pengguna kartu BPJS, adanya perbedaan layanan dari kelas I-III tentunya berakibat kepada pelayanan yang optimal atau tidaknya setiap pasien dalam mendapatkan fasilitas kesehatan, semakin murah biaya yang dikeluarkan tentu juga semakin minim pelayanan kesehatan yang diberikan serta adanya batasan setiap obat yang diterima pasien sesuai dengan jumlah pembayaran si pengguna BPJS.

Berdasarkan Tabel 1.3 terlihat bahwa adanya fenomena persoalan pelayanan kesehatan dari penggunaan kartu BPJS yang telah menjadi program pemerintah Republik Indonesia saat ini, dimana alur proses penggunaan kartu layanan kesehatan tersebut masih belum memudahkan untuk masyarakat yang tergolong ekonomi lemah. Secara umum, fakta asuransi kesehatan sangat bertolak belakang dengan keadaan nyata saat ini.

Selain itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada

tahun 2004 mengeluarkan Undang-undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah JKN melalui suatu Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial.

Bentuk perhatian pemerintah dalam layanan kesehatan pengguna BPJS untuk iuran penggunaan kartu tergolong murah dan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Pemerintah menetapkan besarnya iuran dari Rp. 20.000,- - Rp.60.000,-. Dari tarif yang telah ditetapkan pemerintah menanggung tagihan rumah sakit dimana pasien dirujuk berdasarkan kelas tingkatan iuran yang diambil oleh setiap pasien. Penambahan biaya hanya dilakukan untuk perawatan tertentu yang tidak tertera dalam ketentuan perjanjian BPJS.

Berdasarkan sumber dari TEMPO.COM, Jakarta mengatakan bahwa program jaminan kesehatan yang diserahkan pada BPJS kesehatan masih jauh dari rasa keadilan yang diterima oleh masyarakat. Ditemukannya persoalan realisasi penggunaan kartu BPJS di lapangan sudah dimulai pada saat pengaktifan kartu BPJS tersebut.

Sebagai contoh, para pengguna kartu BPJS bisa menggunakan layanan tersebut setelah 30 hari pendaftaran kartu dilakukan dan sudah harus membayar iuran diawal pendaftaran tersebut, manusia pada saat mengalami sakit dan sehat tidak dapat ditentukan kapan jadwal waktunya. Bahwa sakit bisa mendatangi pasien siapa saja tanpa terkecuali.

Masalah lain yang timbul dari adanya BPJS kesehatan ialah sulitnya

memahami jalur pelayanan BPJS tersebut. Adapun prosedur yang ditetapkan oleh BPJS yakni setiap pasien yang ingin berobat ke rumah sakit rujukan para pasien harus mendapatkan surat pengantar dari puskesmas di wilayah pasien berada. Setelah itu, pasien baru bisa mendaftar ke rumah sakit yang ingin dituju. Padahal Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 mengatakan bahwa BPJS seharusnya diselenggarakan dengan prinsip asas kemanusiaan, memiliki manfaat bagi masyarakat, serta menjunjung keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dari gambaran latar belakang di atas, banyaknya penelitian sejenis yang telah diteliti mengenai penggunaan BPJS kesehatan di Indonesia, seperti: penelitian yang dilakukan oleh Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter di Rumah Sakit Hermina Bogor. Berdasarkan hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kualitas pelayanan, mayoritas responden tidak setuju dengan lima variabel kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan.

Pamella Rina Maha Lina dengan judul penelitian, yakni Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kediri, hasil

dari penelitian tersebut menunjukkan Puskesmas Kota Kediri tersebut termasuk dalam kategori Baik oleh masyarakat dengan seluruh indikator yang digunakan mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tingginya indikator *empaty* sebesar 82% tentang ketegasan dalam memberikan pelayanan dan persentase terendah terletak pada indikator *tangible* mengenai sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan adanya fenomena layanan kesehatan mengenai BPJS kesehatan di Indonesia, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang sama dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Se jauh mana bukti fisik (*tangibles*) dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Se jauh mana keandalan (*reliability*) dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?
3. Se jauh mana daya tanggap (*responsiveness*) dapat memengaruhi kepuasan

- konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?
4. Se jauh mana jaminan (*assurance*) dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?
 5. Se jauh mana perhatian (*emphaty*) dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?
 6. Se jauh mana bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis se jauh mana bukti fisik (*tangibles*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis se jauh mana keandalan (*reliability*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis se jauh mana daya tanggap (*responsiveness*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis se jauh mana jaminan (*assurance*)

dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana perhatian (*emphaty*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya ilmu manajemen pelayanan kepada publik, lebih khusus lagi terkait dengan penerapan teori-teori manajemen terkait pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan pemerintah.

2. Bagi organisasi yang diteliti

Penelitian ini bermanfaat untuk:

- a. Memberikan masukan kepada pihak puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen (pasien).
- b. Memberikan dorongan kepada pihak puskesmas untuk dapat

memberikan pelayanan jasa kesehatan secara baik, adil dan merata.

3. Bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan

Penelitian ini bermanfaat bagi pengguna kartu BPJS untuk dapat mengetahui produk layanan BPJS secara baik dan benar dalam melakukan penggunaan jasa layanan asuransi kesehatan tersebut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Kepuasan Pelanggan

Mengutip dari *e-journal.uajy.ac.id* tentang kepuasan pelanggan yakni hal yang dirasakan oleh pelanggan tersebut tentang membandingkan pengalaman pengguna dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan mendapatkan kepuasan dari pembeli itu sendiri.

Harapan tersebut dapat terbentuk melalui pengalaman konsumen pada saat pertama membeli suatu barang/jasa, mendapatkan komentar dari teman dan kenalan serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Para pemasar yang unggul di dalam persaingan harus dapat memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan yang diterima oleh pelanggan tersebut.

Mengutip dari *e-journal.uajy.ac.id* dalam Kotler (2014:150) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap hasil produk yang dihasilkan. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap konsumen yang mendapatkan hasil produk yang tidak sesuai dengan harapannya maka kepuasan akan semakin kecil dan sebaliknya apabila konsumen merasa puas dengan

layanan yang diberikan maka penilaian masyarakat terhadap produk tersebut akan semakin tinggi.

Mengutip dari *e-journal.uajy.ac.id* dalam Oliver (Barner, 2003:64) bahwa kepuasan ialah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan dari pelanggan tersebut. Dapat dipahami bahwa suatu produk yang bernilai akan meningkatkan kepercayaan terhadap suatu produk, pelanggan merasa nyaman akan pemenuhan kebutuhan produk tersebut dan dapat meningkatkan ekspektasi pelanggan.

Dari pemaparan pengertian teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan kepada konsumen. Pelanggan akan puas apabila proses layanan yang diberikan dapat melebihi harapan konsumen tersebut.

Mengutip dari *e-prints.undip.ac.id* bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan harus dapat memberikan pelayanan yang prima, sangat efisien serta efektif untuk dapat mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Bila pelanggan tidak puas terhadap pemberian suatu pelayanan sudah dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak bisa dinilai secara pengukuran yakni pelayanan yang sangat efektif dan efisien. Memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah tujuan didirikannya suatu organisasi. Para konsumen bebas untuk menilai suatu produk atau jasa yang ditawarkan dapat memberikan kepuasan sesuai dengan

keinginan konsumen.

Bila suatu layanan yang dirasakan oleh para konsumen tidak dapat memuaskan kebutuhannya maka ada kekhawatiran yang muncul yaitu adanya informasi kepada pihak lain bahwa produk/jasa yang mereka gunakan tidak dapat menyamankan maka ini akan berkembang kepada konsumen lain serta berdampak buruk bagi perkembangan penyedia jasa usaha itu sendiri. Dan sebaliknya, jika konsumen merasa pelayanan yang diberikan bagus maka akan dapat menguntungkan perusahaan penyedia jasa itu sendiri. Pentingnya kepuasan konsumen menjadi salah satu alat yang dapat meningkatkan aktivitas pemasaran, puas atau tidak puasnya konsumen bagi perusahaan akan diperlihatkan sebuah keberhasilan atau kegagalan dari perusahaan untuk dapat memuaskan atas barang/jasa yang diproduksi. Untuk dapat mengukur keberhasilan tersebut para konsumen harus dinyatakan menggunakan produk/jasa layanan yang telah diberikan.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan hasil proses evaluasi antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan pengalaman pada saat melakukan pembelian serta sesudah melakukan pembelian. Harapan dan kinerja aktual akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mempersepsikan kualitas suatu jasa.

Persepsi terhadap kualitas jasa merefleksikan evaluasi terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu, sedangkan kepuasan adalah pengalaman sejati atau keseluruhan kesan atas

pengalamannya mengkonsumsi produk/jasa yang mencakup tahap dan prosesnya. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut sumber dana maupun sumber daya manusia.

Mengutip dari *e-prints.undip.ac.id* dalam Teori Kandampully dan Suhartanto (2000) bahwa pelanggan merasa puas akan barang/jasa melalui pelayanan yang mereka terima, setelah itu konsumen akan dapat menimbulkan rasa kesetiaan terhadap produk/jasa yang mereka gunakan. Dengan kesetiaan tersebut konsumen akan kembali melakukan transaksi terhadap layanan produk/jasa itu kembali.

Tjiptono dan Gregorius (2004) dalam kutipan *eprints.undip.ac.id* bahwa jasa yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada seorang pelanggan yang ada baik saat ini maupun pada masa akan datang serta bisa mendapatkan manfaat diantaranya:

- a. Dapat terjalinnya rasa saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan di masa yang akan datang
- b. Terbukanya peluang bisnis melalui pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen
- c. Loyalitas pelanggan akan dapat terbentuk
- d. Terciptanya komunikasi dari mulut seorang pelanggan kepada pelanggan yang lain
- e. Reputasi perusahaan dari informasi publik semakin positif
- f. Dapat meningkatkan laba secara berkelanjutan

Kotler (2004) dikutip dari *eprints.undip.ac.id* bahwa ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan seorang pelanggan diantaranya:

- a. Tersedianya sistem keluhan dan saran. Bagi perusahaan yang berorientasi pada pelanggan sangat perlu memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan terhadap produk/jasa yang digunakan.
- b. Melalui survei kepuasan pelanggan. Metode ini diharapkan dapat mendapatkan hasil dari kualitas dari pemberian pelayanan yang telah diberikan. Adapun beberapa pengukuran yang dapat dilakukan diantaranya:
 - 1) *Directly resported statisfaction*. Pengukuran yang dilakukan secara langsung kepada pelanggan melalui pertanyaan.
 - 2) *Derived dissatisfaction*. Metode yang digunakan dengan memberikan dua pertanyaan terhadap produk/jasa yang ditawarkan dan bagaimana hasil manfaat dari produk/jasa yang telah ditawarkan.
 - 3) *Problem analysis*. Adanya permintaan terhadap pelanggan untuk mengungkapkan masalah yang mereka hadapi serta saran-saran untuk dapat melakukan perbaikan.
 - 4) *Importance performance analysis*. Permintaan kepada pelanggan untuk dapat meranking produk/jasa yang ditawarkan perusahaan berdasarkan kebutuhan pelanggan.

- 5) *Ghost shipping*. Metode yang digunakan dengan memperkerjakan beberapa orang-orang untuk dapat bekerja di perusahaan pesaing. Dan menyampaikan hasil temuan mereka kepada perusahaan yang memperkerjakan.
- 6) *Lost customer analysis*. Metode yang digunakan dengan cara memperoleh informasi kepada pelanggan yang berhenti menggunakan produk mereka, dengan mencari penyebab apa yang menjadikan mereka berhenti menggunakan produk.

Komponen yang paling penting dalam pemasaran ialah kepuasan pelanggan, sebab komponen ini dapat meningkatkan pertumbuhan perusahaan dari sektor laba dan keberlanjutan perusahaan untuk masa berikutnya. Mengutip dari *eprints.undip.ac.id* dalam Kotler dan Armstrong (2001) seseorang akan dinyatakan puas jika seorang pelanggan dapat diukur dari sebuah pencapaian produk yang telah dihasilkan dan telah memenuhi harapan konsumen. Apabila telah sesuai, maka konsumen akan merasa puas terhadap kinerja produk tersebut. Sebuah harapan terbentuk melalui pengalaman pembelian terlebih dahulu, pengalaman bisa didapat dari teman, keluarga, kenalan atau dari janji si pemilik produk/jasa. Secara totalitas kepuasan pelanggan dapat tergantung dari proses evaluasi yang dilakukan oleh setiap pelanggan dari produk penentu setiap kepuasan tersebut.

Setiap perusahaan harus mengamati mana komponen

produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan, kemudian mengatur mana komponen yang memiliki nilai paling tinggi untuk dipertahankan dalam sebuah produk/jasa.

Mengutip dari *eprints.undip.ac.id* dalam Irawan (2003) bahwa ada berbagai macam penyebab dari suatu pelayanan pelanggan diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya serta cara mudah dalam mendapatkan barang atau jasa.

2. Teori Pemasaran Jasa

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) berpendapat bahwa suatu pengertian tentang jasa menggambarkan arti dari aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh pihak pemasar kepada pihak di luar pemasar dalam bentuk produk tidak berwujud sehingga menimbulkan kepemilikan suatu barang baik secara fisik ataupun tidak. Mengutip dari *globallavebookx.blogspot.co.id* dalam Lupiyoadi (2014:7) bahwa jasa ialah *service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).*

Dapat diambil kesimpulan bahwa jasa merupakan salah satu kegiatan yang bersifat ekonomi dengan mengeluarkan nilai hasil yang tidak berwujud kepada pengguna jasa atau konsumen.

Tjiptono (2000:15-18) berpendapat karakter pokok dari sebuah

jasa dapat dibedakan menjadi:

- a. *Intangibility*. Bahwa yang dikatakan jasa tidak memiliki persamaan terhadap suatu benda produk. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dilakukan pembelian. Para pelanggan harus melakukan transaksi jasa baru dapat menikmati hasil dari kepuasan jasa tersebut.
- b. *Inseparability*. Bahwa jasa juga tidak memerlukan persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Sedangkan produk berupa barang diperlukan tempat penyimpanan untuk produk barang yang telah dihasilkan atau diolah. Karakteristik jasa seperti ini disebut juga (tidak dapat dipisahkan) mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi sekaligus pada saat terjadi transaksi.
- c. *Variability*. Bahwa jasa juga bersifat variabel (berubah-ubah) karena jasa merupakan bagian dari bentuk, kualitas dan jenis dari jasa dihasilkan, serta tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. *Perishability*. Bahwa jasa bagian dari produk tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Selain pendapat Tjiptono di atas, adanya pendapat para ahli mengenai karakteristik jasa. Payne dalam Jasfar (2012:6) berpendapat bahwa karakteristik jasa dapat dibedakan:

- a. Jasa tidak memiliki wujud. Dalam artian jasa bersifat abstrak, jasa

- juga tidak dapat dilihat, dirasakan, disentuh, berbeda hal dengan produk barang yang bisa disentuh, dirasa, dicicip dan dilihat.
- b. Jasa tidak dapat dipisahkan dari wujud aslinya. Jasa hanya bisa dinikmati secara bersamaan, pada saat pelanggan melakukan penggunaan jasa dan pada saat itu jumlah jasa langsung bisa dirasakan.
 - c. Heterogen. Suatu jasa dapat diartikan sebagai suatu benda yang beraneka ragam dan bermacam bentuk yang tidak bisa dirasa. Jasa berupa pertunjukkan kerja, jasa tidak akan sama dihasilkan oleh setiap orang. Hal ini dipengaruhi oleh adanya interaksi konsumen dengan penghasil jasa.
 - d. Mudah rusak. Suatu jasa hanya bisa dinikmati pada saat proses pelayanan dilakukan oleh kedua belah pihak yang menggunakan dan memberikan jasa tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2014:7-8) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan.
- c. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Sumarni (2002:28) jasa memiliki lima karakteristik yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak memiliki wujud
- b. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan
- c. Tidak tahan lama
- d. Keanekaragaman
- e. Kualitas jasa jauh lebih sulit dipahami

3. Pengertian BPJS

Pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin dengan prinsip jaminan kesehatan melalui mekanisme asuransi sosial sebagai awal dari pengembangan sistem jaminan kesehatan sosial secara menyeluruh yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Sistem jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat miskin (Jamkesmas) ini dapat mendorong perubahan-perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, standarisasi tarif yang didasari perhitungan yang benar, penataan formularium dan penggunaan obat rasional, yang berdampak pada kendali mutu dan kendali biaya (Depkes RI, 2008).

Mulai tanggal 1 Januari 2014 BPJS menyelenggarakan Program Jaminan Pelayanan Kesehatan, bagi tenaga kerja yang mengikuti program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan semua akan dialihkan ke BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan akan memberikan manfaat perlindungan sesuai dengan hak dan ketemtuan yang berlaku.

Sedangkan BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011.

4. Dasar Hukum

Pelaksanaan program Jamkesmas dilaksanakan sebagai amanah Pasal 28 ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Selain itu, berdasarkan Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”

Pemerintah menyadari bahwa masyarakat, terutama masyarakat miskin, sulit untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut semakin memburuk karena mahalnya biaya kesehatan, akibatnya pada kelompok masyarakat tertentu sulit mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Untuk memenuhi hak rakyat atas kesehatan, pemerintah, dalam hal ini Departemen Kesehatan telah mengalokasikan dana bantuan sosial sektor kesehatan yang digunakan sebagai pembiayaan bagi masyarakat, khususnya masyarakat miskin.

Dasar hukum penyelenggaraan program BPJS adalah:

a. Undang-undang, meliputi:

- 1) UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS
- 2) UU No 40 Tahun 2004 tentang SJKN

b. Kepesertaan BPJS, meliputi:

- 1) Peserta, yaitu setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia yang telah membayar iuran.
- 2) Pekerja, adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain.
- 3) Pemberi kerja, adalah perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja, atau penyelenggara negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.

c. Klasifikasi Penerima Bantuan BPJS, meliputi:

- 1) Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.
- 2) Peserta bukan PBI adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:
 - a) Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya yaitu pegawai negeri sipil, Anggota TNI, POLRI, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri, Pegawai Swasta.

- b) Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya seperti pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri.
- c) Bukan pekerja dan anggota keluarganya meliputi Investor, Pemberi Kerja, Penerima Pensiunan, Veteran, Perintis Kemerdekaan.
- d) Penerima pensiunan terdiri atas PNS, Anggota POLRI, TNI, Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun.

d. Pelayanan BPJS, meliputi:

- 1) Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan, meliputi: semua fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS.
- 2) Prosedur Pelayanan BPJS, untuk pelayanan di rumah sakit ada dua yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan.
- 3) Manfaat BPJS, mencakup pada pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan tingkat kepuasan program jaminan kesehatan nasional serta menganalisis pengaruh kualitas

pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data primer melalui kuesioner dan data skunder yang diperoleh dari kajian literature. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor mengenai kepuasan dan kualitas terhadap pelayanan program Jaminan kesehatan nasional menunjukkan bahwa program JKN dinilai belum sesuai dengan penerapannya. Berdasarkan hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kualitas pelayanan, mayoritas responden tidak setuju dengan lima variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty*). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kepuasan, mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan pada setiap variabel kepuasan harga, emosional, dan kemudahan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel harga, emosional dan kemudahan dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, diperoleh hasil kualitas pelayanan BPJS Kesehatan adalah 73.33% yang dapat menjelaskan kepuasan pihak Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor, sedangkan 26.67% dijelaskan variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Pamela Rina Maha Lina dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan pegawai puskesmas kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimensi *servqual* yang digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator kepuasan pelanggan terletak pada dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Kediri termasuk dalam kategori baik dengan artian dalam segala indikator yang dinilai mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini didasarkan pada data persentase tertinggi yakni indikator empati yang mendapatkan angka sebesar 82% mengenai ketegasan dalam memberikan pelayanan dan persentase terendah pada indikator *tangible* mengenai sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Andry Fahrozy dengan judul penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan analisis data *Pearson Product Moment Correlation*. Sampel adalah pasien kesehatan di rumah sakit pengguna BPJS A.W. Samarinda Sjahranie sebanyak 77 orang. Pengambilan data dilakukan dengan

menggunakan dua alat ukur, yaitu skala kepuasan dan skala sistem pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara sistem pelayanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,624$, $p = 0,000$). Artinya semakin tinggi sistem pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuzna Elsa Ulinuha dengan judul Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap unit pelayanan rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada 99 pasien, yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,56% responden merasa puas dengan tindakan cepat dan tepat yang dilakukan untuk pemeriksaan, perawatan medis dan perawatan (*reliability*). Selanjutnya, 54,54% responden merasa puas dengan dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan responsif dan 10,10% responden tidak puas dengan prosedur pelayanan yang rumit. Ada 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan dan 14,14% responden tidak puas dengan kemampuan dokter dalam menentukan penyakit diagnosa (*assurance*), 56,56% responden merasa puas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien (empati), dan 58,58% pasien merasa puas terhadap kebersihan, kerapihan dan

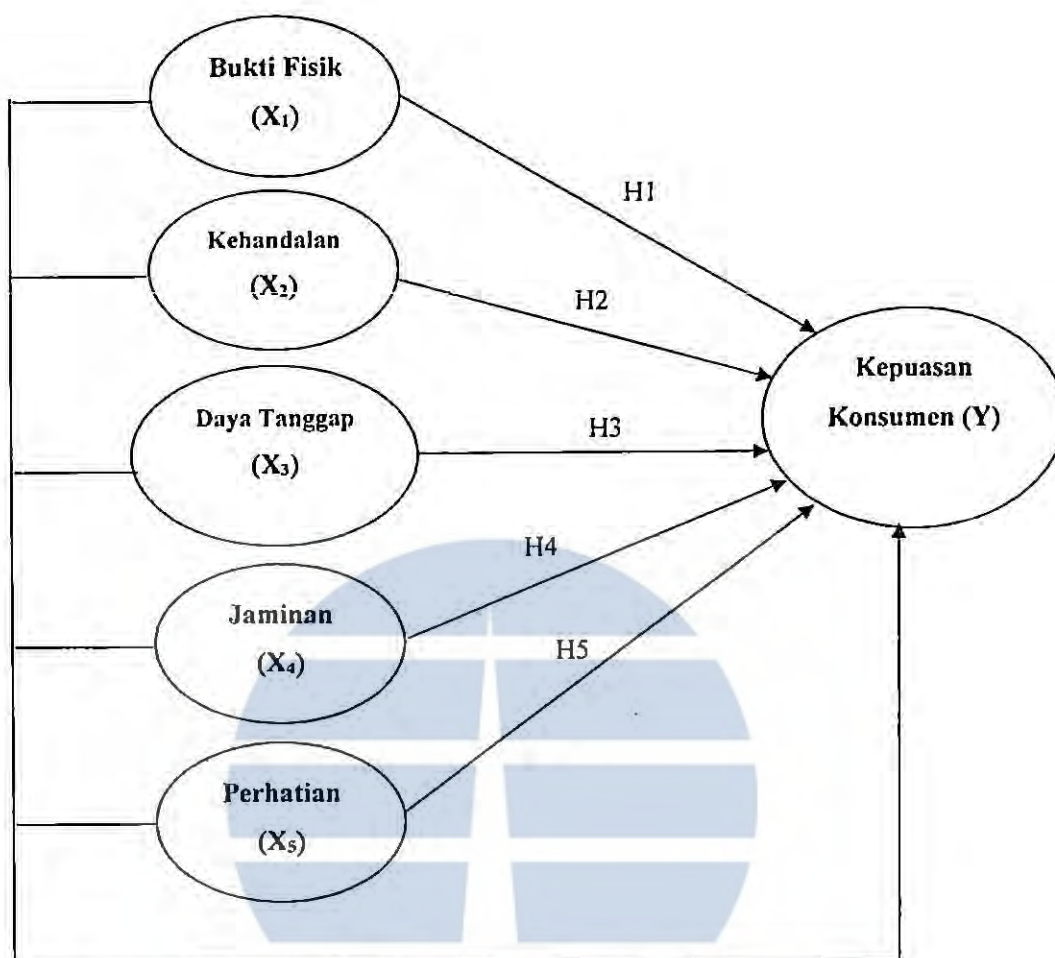
kenyamanan ruang tunggu (*tangibles*). Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan pelayanan prima sangat penting untuk meningkatkan keterampilan petugas kesehatan guna mendukung kinerja yang baik dalam kualitas unit rawat jalan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alya Hazfiarini, Ernawaty dengan judul Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap layanan rumah sakit dengan menggunakan 14 indikator. Penelitian ini menggunakan analisis observasional dengan rancangan *cross sectional* dan *accidental sampling*. Pengukuran indikator secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit termasuk dalam kategori sangat baik (Indeks Kepuasan/IKM = 82,32). Namun, ada lima dari 14 indikator, yaitu kecepatan penyampaian layanan, identitas petugas rumah sakit, kewajaran dalam mendapatkan layanan, fasilitas rumah sakit dan keamanan layanan memiliki nilai *mean* terendah (NRR). Oleh karena itu, penelitian tersebut menyarankan rumah sakit untuk memperbaiki kinerjanya kinerja pada lima indikator terendah terutama sistem antrian saat ini karena ini adalah keluhan terbanyak dari pasien. Mutu pelayanan di RSM Jawa timur berdasarkan pengukuran 14 indikator yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004, secara umum dinilai sangat baik oleh pasien BPJS Kesehatan. Namun bila dilihat tiap indikator, masih terdapat lima indikator dengan NRR terendah yang menunjukkan bahwa masih ada pasien BPJS Kesehatan yang merasa kurang

puas terhadap pelayanan RSMM Jawa timur. Lima indikator yang memiliki NRR terendah adalah indikator kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Karena itu, penelitian ini menyarankan RSMM Jawa timur masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada lima indikator. Selain itu, perbaikan juga harus dilakukan pada sistem antrian pada pelayanan rawat jalan di RSMM Jawa Timur perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan, sehingga dapat mendukung proses akreditasi rumah sakit dan dapat terus melakukan kerjasama dengan BPJS Kesehatan.

C. Kerangka Pemikiran

Keterkaitan yang terjadi antara kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran yang terbentuk dapat dilihat pada Gambar 2.1 sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

D. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Bebas (X)

Kualitas pelayanan (X) yang memiliki arti perbandingan antara persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh atau terima dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan atau inginkan. Terdapat lima dimensi pokok yang digunakan sebagai

indikator penelitian:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*) (X_1), adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh BPJS yang dapat dilihat secara langsung, misalnya fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Adapun yang menjadi indikator dari variabel bukti langsung yakni: penampilan pegawai, peralatan, kondisi lingkungan kerja dan indentitas petugas sangat jelas.
- b. Keandalan (*Reliability*) (X_2), memiliki arti kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Yang menjadi indikator variabel penelitian meliputi: tepat waktu, pelayanan cepat dan handal.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) (X_3), memiliki arti bahwa keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang menjadi indikator dari variabel daya tanggap meliputi: kesiapan petugas, respon yang cepat dari petugas, pemberian informasi yang jelas dari petugas.
- d. Jaminan (*Assurance*) (X_4), memiliki arti segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko keragu-raguan. Indikator yang digunakan dalam variabel ini terdiri dari: menjamin keamanan, menjamin kepercayaan, memiliki citra yang positif dimasyarakat.
- e. Perhatian (*Emphaty*) (X_5), segala sesuatu yang diberikan oleh pihak

BPJS yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator yang digunakan meliputi: mampu memahami kebutuhan konsumen, memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan konsumen, tidak membedakan status sosial konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Pelanggan memiliki arti evaluasi purna pelayanan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *output* sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Indikator yang digunakan antara lain, yakni: pemberian pelayanan yang memuaskan, tarif dan biaya terjangkau, menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat.

E. Hipotesis

Dari gambaran kerangka pemikiran di atas diperoleh hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) (X_1), dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir
2. Kehandalan (*Reliability*) (X_2), dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) (X_3), dapat mempengaruhi kepuasan

- konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Jaminan (*Assurance*) (X_4), dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
 5. Perhatian (*Emphaty*) (X_5), dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.
 6. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan pada puskesmas di Kabupaten Indragiri Hilir.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei atau metode sampling dimana hasil penelitian diperoleh dari data responden yang dijadikan sampel penelitian.

B. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir. Obyek penelitian yang dipilih adalah para pengguna kartu BPJS Kesehatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Yang dimaksud dengan populasi yakni kelompok yang menjadi sasaran penelitian berupa benda, orang perorangan atau sesuatu kepentingan terhadap sebuah penelitian (Sekarang, 2000). Populasi menurut Sugiono (2006:73) adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah sampel yang mewakili seluruh populasi.

Maka sampel yang diambil harus representatif (mewakili). Sampel menunjukkan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik yang sama dan

mewakili populasi penelitian.

Adapun jumlah kecamatan yang dijadikan populasi sebanyak 20 kecamatan dengan jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 713.034 jiwa. Ukuran populasi penelitian ini tidak teridentifikasi, maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2004:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

$$n = \frac{713.034}{1 + 713.034 (0.01)^2} = 99.99$$

Untuk memudahkan peneliti dalam mengambil jumlah sampel maka peneliti menetapkan jumlah total sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Penentuan sampel penelitian digunakan dengan metode *cluster sampling* dimana metode pengambilan sampel *Cluster sampling* adalah metode pemilihan sampel dimana unit samplingnya adalah kumpulan atau kelompok

elemen, dimana elemen (unit observasi) dari masing-masing kelompok (*cluster*) bisa sama ataupun berbeda jumlahnya.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Kuesioner adalah pengumpulan data dari sebuah rangkaian yang dibentuk menjadi pertanyaan untuk mendapatkan hasil jawaban (Arikunto, 2010). Angket bagian dari sebuah trik pengumpulan data untuk mendapatkan sumber data berupa data primer yang menjadi tambahan hasil jawaban responden. Angket berbentuk sebuah pertanyaan tertulis dapat diajukan kepada subyek penelitian dan mendapatkan jawaban tertulis dari apa yang ditanyakan.

E. Analisis Data

Dalam hal ini untuk mengolah data yang diperoleh digunakan dua metode analisa data, yaitu:

1. Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif adalah suatu metode analisis penelitian yang penyajiannya bersifat uraian atau penjelasan dengan membuat tabel pengelompokan atau pengikhtisaran karakteristik responden dengan menggunakan tabulasi data.

2. Analisa Kuantitatif

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah alat data dapat diukur dan dinyatakan sah atau valid

dalam keabsahan data. Uji validitas bertujuan untuk melakukan sebuah penilaian dari sebuah indikator pertanyaan yang seharusnya diukur.

Mengukur validitas dengan menghubungkan dan mengkorelasikan item seluruh pertanyaan antara skor-skor yang akan diuji dari seluruh item pertanyaan yang ada. Uji validitas juga bertujuan untuk memaknai sebuah pertanyaan untuk dapat mendukung pertanyaan lainnya. Uji Validitas digunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

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

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total (Arikunto, 2005:72)

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus di atas lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat uji yang digunakan untuk mengukur sebuah instrumen penelitian melalui beberapa serangkaian alat ukur yang dinyatakan konsisten bila pengukurannya dilakukan secara berulang-ulang atau berkelanjutan.

Uji reliabilitas juga dapat mengukur derajat kebebasan dalam sebuah pertanyaan sehingga sasaran derajat pengukuran yang diinginkan dapat tercapai dan terpenuhi secara pengujian.

Selain itu, uji reliabilitas juga berupa skor nilai dari sebuah pertanyaan yang diuji kepada responden melalui pertanyaan, apabila dilakukan secara berulang-ulang kepada orang yang sama maka nilai yang dihasilkan akan tetap pada nilai skor tersebut. Dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Dimana: r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

V_t^2 = varian total (Arikunto, 2010:193)

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Peramalan terhadap nilai Y dengan menggunakan regresi linear berganda, dapat dilakukan apabila persamaan garis regresinya sudah diestimasi dan nilai variabel bebas X_1 , X_2 sudah diketahui.

Kelebihan peramalan Y dengan menggunakan regresi linear berganda adalah dapat diketahui besarnya pengaruh secara kuantitatif setiap variabel bebas (X_1 atau X_2) apabila pengaruh variabelnya dianggap konstan. Misalnya sebuah persamaan regresi berganda:

$$Y' = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
- X_1 = Bukti Fisik
- X_2 = Keandalan
- X_3 = Daya Tanggap
- X_4 = Jaminan
- X_5 = Perhatian
- α = Konstanta
- b = Arah Koefisien Regresi

d. Uji Parsial (uji t)

Uji t dipakai untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Uji t dilakukan untuk

menguji signifikansi variabel independen dan dependen ada hubungannya.

One sample t test merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Uji t sebagai teknik pengujian hipotesis deskriptif memiliki tiga kriteria yaitu uji pihak kanan, kiri dan dua pihak.

Uji Pihak Kiri : dikatakan sebagai uji pihak kiri karena t_{tabel} ditempatkan di bagian kiri Kurva

Uji Pihak Kanan : dikatakan sebagai uji pihak kanan karena t_{tabel} ditempatkan di bagian kanan kurva

Uji Dua Pihak : dikatakan sebagai uji dua pihak karena t_{tabel} dibagi dua dan diletakkan di bagian kanan dan kiri

e. Uji Simultan (uji F)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Dalam artikel ini dijelaskan tentang Uji F dan Uji t dalam penelitian. Jika model signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan, sebaliknya jika non/tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan.

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , jika $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} , (H_0 ditolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova (Olahan dengan SPSS, Gunakan Uji Regresi dengan Metode Enter/Full Model).

Dari uji Anova F_{test} , akan dijelaskan bentuk pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau tidak. Uji F dipakai untuk melihat variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} .

f. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Secara umum, kita menggunakan angka signifikansi sebesar 0,01; 0,05 dan 0,1. Pertimbangan penggunaan angka tersebut didasarkan pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) yang diinginkan oleh peneliti. Angka signifikansi sebesar 0,01 mempunyai pengertian bahwa tingkat kepercayaan atau bahasa umumnya keinginan kita untuk memperoleh kebenaran dalam riset kita adalah sebesar 99%. Jika angka signifikansi sebesar 0,05, maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 95%. Jika angka signifikansi sebesar 0,1, maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 90%.

Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan
- 2) Jika angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat
- 3) Jika angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah
- 4) Jika angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif.
- 5) Jika angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif.

Koefisien diterminasi dengan simbol r^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa r^2 merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum, r^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Dalam regresi r^2 ini dijadikan sebagai pengukuran seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model. Jika r^2 sama dengan 1, maka angka tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

g. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel yang diuji menghasilkan bilangan yang sama dalam sebuah penelitian. apabila bilangan yang dihasilkan tidak mendapatkan nilai yang sama, maka dianggap variabel tersebut tidak memiliki hubungan yang signifikan atau tidak berhubungan.

Uji linieritas juga dikatakan sebagai asumsi untuk menghubungkan antara variabel yang akan diteliti dengan mengikuti trend garis lurus jika persamaan regresi mendapatkan bilangan yang sama.

2) Uji Normalitas

Untuk mendapatkan aliran distribusi dalam sebuah penelitian maka diperlukan salah satu alat uji yang disebut dengan uji normalitas. Distribusi normalitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat adanya simpangan baku dari sebuah data yang digunakan. Uji normalitas merupakan uji yang harus dilakukan terlebih dahulu dalam sebuah penelitian, sebab uji normalitas dapat menentukan hasil apakah distribusi data yang digunakan sudah dianggap norma atau belum.

Selain itu, uji normalitas juga dapat berfungsi sebagai sistem untuk melihat distribusi data yang digunakan apakah tidak melenceng dari hasil penelitian yang diinginkan.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

4) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel terdapat ikatan yang kuat atau tidak dalam setiap pengolahan data. Multikolinearitas dapat mempengaruhi hubungan setiap data yang digunakan. Model regresi yang digunakan dalam uji multikolinearitas dapat dilihat dari hubungan standar error yang telah ditetapkan. Apabila standar error yang ditetapkan melebihi dari batas yang diinginkan maka akan terjadi persoalan multikolinearitas.

5) Uji Autokorelasi

Digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi
- b) Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi
- c) Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat yang tujuan utamanya adalah memberikan layanan dibidang kesehatan. Puskesmas merupakan organisasi yang dibentuk oleh pemerintah untuk membantu masyarakat desa atau kecamatan yang sulit untuk menjangkau pengobatan di kota.

Puskesmas melakukan kegiatan dengan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Selain itu, puskesmas juga dapat memiliki fungsi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya puskesmas berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/kota di wilayah kerja Indonesia. Proses kegiatannya berupa pemberian layanan menyeluruh seperti tindakan preventif, pencegahan awal dan penanganan kesehatan dini kepada pasien yang menderita sakit. Keberhasilan dari sebuah kecamatan salah satunya adalah peran serta puskesmas dalam rangka untuk meningkatkan pusat layanan kesehatan di wilayah kerja masing-masing.

Untuk mencapai sebuah visi dan misi organisasi terutama puskesmas maka organisasi tersebut harus bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya jika

ditinjau dari sistem kesehatan nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan tersebut dikelompokkan menjadi dua, yakni:

1. Upaya Kesehatan Wajib

Upaya kesehatan wajib puskesmas adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yang mempunyai daya ungkit tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan wajib ini harus diselenggarakan oleh setiap puskesmas yang ada di wilayah Indonesia. Upaya tersebut adalah:

- a. Upaya promosi kesehatan
- b. Upaya kesehatan lingkungan
- c. Upaya kesehatan ibu dan anak serta KB
- d. Upaya perbaikan gizi masyarakat
- e. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
- f. Upaya pengobatan

Keenam upaya ini biasa dikenal dengan '*Basic Six*'. Upaya ini memberikan daya ungkit paling besar terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan melalui peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM), serta merupakan kesepakatan global maupun nasional.

2. Upaya Kesehatan Pengembangan

Upaya kesehatan pengembangan adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan yang ditemukan di masyarakat serta disesuaikan dengan kemampuan puskesmas. Upaya kesehatan

pengembangan dipilih dari daftar upaya kesehatan pokok puskesmas yang telah ada, yakni:

- a. Upaya kesehatan sekolah
- b. Upaya kesehatan olah raga
- c. Upaya perawatan kesehatan masyarakat
- d. Upaya kesehatan kerja
- e. Upaya kesehatan gigi dan mulut
- f. Upaya kesehatan jiwa
- g. Upaya kesehatan mata
- h. Upaya kesehatan usia lanjut
- i. Upaya pembinaan pengobatan tradisional

3. Administrasi Pemerintahan Puskesmas

Rumusan administrasi pemerintahan puskesmas sebagai UPTD dari dinas kesehatan kabupaten dapat dijelaskan sebagai berikut: puskesmas mempunyai tugas teknis operasional, yaitu tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Pola administrasi pemerintahan puskesmas terdiri dari Kepala Puskesmas, Kasubbag TU, Koordinator Pemberdayaan Masyarakat, Koordinator Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Koordinator Pelayanan Kesehatan Perorangan, Penanggung Jawab Pustu, Bidan di desa Penanggung Jawab Poskesdes.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas didukung oleh unit-unit fungsional dibawahnya seperti puskel dan pustu.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan bagian dari analisis pelengkap data penelitian. Karakteristik responden menggambarkan identitas dari obyek yang akan diteliti. Di dalam penelitian ini, karakteristik responden yang digunakan mulai dari jenis kelamin responden, tingkat pekerjaan, pendidikan terakhir. Untuk mendapatkan obyek responden tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data dengan mendapatkan informasi melalui data yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir serta langsung memperoleh informasi pada saat obyek responden melakukan kunjungan ke puskesmas yang ada di wilayah kerja kecamatan. Di bawah ini akan diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden dari penelitian ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	55	55
Perempuan	45	45
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah, 2017

Dari Tabel 4.1 di atas, diperoleh gambaran responden yakni pasien yang berobat ke puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir dengan total 100 orang responden. Adapun rincian jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang atau 55%, sedangkan rincian untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang atau 45%. Maka dapat disimpulkan, pada saat peneliti mengumpulkan data responden diperoleh informasi pasien laki-laki lebih banyak dari pasien perempuan.

2. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	5	5
SMP	10	10
SMA	65	65
Sarjana	20	20
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diperoleh gambaran mengenai pendidikan terakhir responden yang menjadi obyek penelitian dapat dilihat bahwa berpendidikan SD sebanyak 5 orang atau 5%, berpendidikan SMP sebanyak 10 orang atau 10%, berpendidikan SMA sebanyak 65 orang atau 65% dan berpendidikan sarjana sebanyak 20 orang atau 20%. Dari kesimpulan tersebut, diperoleh gambaran bahwa jumlah responden yang mendominasi adalah berpendidikan SMA dengan total sebanyak 65 orang.

3. Profesi/Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan Responden

Profesi Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai/Karyawan	25	25
Tenaga kerja tidak tetap	30	30
Lain-lain	45	45
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah, 2017

Dari data pada Tabel 4.3 di atas, diperoleh gambaran responden tentang profesi pekerjaan pasien dimulai dari pegawai tetap atau karyawan tetap sebanyak 25 orang atau 25% kemudian diikuti tenaga kerja tidak tetap sebanyak 30 orang atau 30% dan tenaga kerja lepas atau lain-lain sebanyak 45 orang atau 45%. Dapat disimpulkan bahwa pekerjaan lain-lain dari pasien mendominasi jumlah responden yang diteliti di dalam penelitian ini. Adapun gambaran pekerjaan lain-lain ini dimulai dari berprofesi buruh, petani, nelayan dan lain-lain.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Uji validitas di dalam penelitian ini dimulai dari penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 100 orang yang akan diuji berdasarkan karakteristik responden diatas. Uji validitas dengan menggunakan rumus dan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil uji

validitas kuesioner sebagaimana terlampir. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji coba terlihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.768	0.194	Dapat diterima
2	0.678	0.194	Dapat diterima
3	0.603	0.194	Dapat diterima
4	0.626	0.194	Dapat diterima
5	0.407	0.194	Dapat diterima
6	0.589	0.194	Dapat diterima
7	0.198	0.194	Dapat diterima
8	0.201	0.194	Dapat diterima
9	0.323	0.194	Dapat diterima
10	0.572	0.194	Dapat diterima

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.4 di atas mengenai uji validitas yang dilakukan dari 10 pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka lebih dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel *Reliability* (Kehandalan)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.826	0.194	Dapat diterima
2	0.730	0.194	Dapat diterima
3	0.617	0.194	Dapat diterima
4	0.556	0.194	Dapat diterima

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
5	0.310	0.194	Dapat diterima
6	0.558	0.194	Dapat diterima
7	0.320	0.194	Dapat diterima
8	0.410	0.194	Dapat diterima

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.5 di atas mengenai uji validitas yang dilakukan dari delapan pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka melebihi dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.835	0.194	Dapat diterima
2	0.879	0.194	Dapat diterima
3	0.677	0.194	Dapat diterima
4	0.770	0.194	Dapat diterima
5	0.481	0.194	Dapat diterima
6	0.823	0.194	Dapat diterima
7	0.373	0.194	Dapat diterima

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.6 di atas mengenai uji validitas yang dilakukan dari tujuh pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka melebihi dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Assurance (Jaminan)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.824	0.194	Dapat diterima
2	0.750	0.194	Dapat diterima
3	0.668	0.194	Dapat diterima
4	0.613	0.194	Dapat diterima
5	0.400	0.194	Dapat diterima
6	0.565	0.194	Dapat diterima
7	0.570	0.194	Dapat diterima
8	0.462	0.194	Dapat diterima

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.7 di atas mengenai uji validitas yang dilakukan dari delapan pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka melebihi dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Emphaty (Perhatian)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.541	0.194	Dapat diterima
2	0.747	0.194	Dapat diterima
3	0.876	0.194	Dapat diterima
4	0.934	0.194	Dapat diterima
5	0.777	0.194	Dapat diterima
6	0.733	0.194	Dapat diterima
7	0.570	0.194	Dapat diterima

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.8 di atas, mengenai uji validitas yang dilakukan dari tujuh pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden

diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka lebih dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.481	0.194	Valid
2	0.487	0.194	Valid
3	0.455	0.194	Valid
4	0.449	0.194	Valid
5	0.545	0.194	Valid
6	0.428	0.194	Valid
7	0.548	0.194	Valid
8	0.480	0.194	Valid
9	0.533	0.194	Valid
10	0.430	0.194	Valid
11	0.588	0.194	Valid
12	0.439	0.194	Valid
13	0.495	0.194	Valid
14	0.319	0.194	Valid

Sumber: Olahan data primer

Dari Tabel 4.9 di atas, mengenai uji validitas yang dilakukan dari 14 pertanyaan yang diberikan dan dijawab oleh responden diperoleh gambaran bahwa untuk hasil nilai r_{hitung} statistik diperoleh angka lebih dari r_{tabel} yakni 0.194 ($N = 100$).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat pertanyaan yang diajukan kepada responden apakah konsisten atau tidak dalam menjawab pertanyaan. Uji reliabilitas sangat penting untuk dilakukan agar data yang diperoleh tetap pada nilai yang diinginkan oleh data. Adapun nilai standar yang ditetapkan bisa dilihat dari nilai tabel r statistik atau derajat kebebasan sebesar 0.06. Untuk melihat hasil uji validitas seluruh pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Kategori	Nilai Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X_1)	0.723	Konsisten
<i>Reliability</i> (X_2)	0.715	Konsisten
<i>responsiveness</i> (X_3)	0.700	Konsisten
<i>Assurance</i> (X_4)	0.728	Konsisten
<i>Emphaty</i> (X_5)	0.697	Konsisten
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.720	Konsisten

Sumber: Olahan data primer

Dari gambaran Tabel 4.10 di atas bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan kepada responden nilai yang diperoleh dari tabel nilai alpha bahwa angka yang diperoleh lebih dari nilai r_{tabel} statistik yakni 0.194 dan nilai batas alpha uji reliabilitas sebesar 0.06. sehingga dapat disimpulkan, uji reliabilitas diatas berkorelasi terhadap seluruh pertanyaan yang diajukan kepada seluruh responden.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi data penelitian. Hasil yang diperoleh melalui uji linieritas akan menentukan teknik-teknik analisa yang akan digunakan bisa digunakan atau tidak. Apabila dari hasil uji linieritas didapatkan kesimpulan bahwa distribusi data penelitian dikategorikan linier maka data penelitian dapat digunakan dengan metode-metode yang ditentukan (misalnya analisa regresi linier).

Demikian juga sebaliknya, apabila ternyata tidak linier maka distribusi data harus dianalisis dengan metoda lain. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Tabel 4.11 Uji Linearitas Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	303.218	10	30.322	1.317	.234
Y * X ₁	Between Groups	4.267	1	4.267	23.185	.005
	Linearity	298.951	9	33.217	1.443	.182
	Deviation from Linearity	2048.492	89	23.017		
	Within Groups	2351.710	99			
Total						

Sumber: Olahan data primer

Dari *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,005. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel bukti fisik (X_1) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4.12 Uji Linearitas Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	71.168	9	7.908	.312	.969
Y * X ₂	Between Groups	.424	1	.424	19.017	.017
	Deviation from Linearity	70.745	8	8.843	.349	.944
	Within Groups	2280.542	90	25.339		
Total		2351.710	99			

Sumber: Olahan data primer

Dari *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,005. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel keandalan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4.13 Uji Linearitas Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	309.488	13	23.807	1.003	.456
Y * X ₃	Between Groups	1.025	1	1.025	18.043	.003
	Linearity Deviation from Linearity	308.463	12	25.705	1.082	.385
	Within Groups	2042.222	86	23.747		
	Total	2351.710	99			

Sumber: Olahan data primer

Dari *output* di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,005. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel keandalan (X₃) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4.14 Uji Linearitas Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	137.421	9	15.269	.621	.777
Y * X ₄	Between Groups	15.522	1	15.522	19.631	.009
	Linearity Deviation from Linearity	121.899	8	15.237	.619	.760
	Within Groups	2214.289	90	24.603		
	Total	2351.710	99			

Sumber: Olahan data primer

Dari *output* di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,005. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel jaminan (X_4) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4.15 Uji Linearitas Perhatian Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₅	(Combined)	282.598	11	25.691	1.093	.377
	Between Groups	.090	1	.090	22.034	.004
	Linearity					
	Deviation from Linearity	282.508	10	28.251	1.202	.301
	Within Groups	2069.112	88	23.513		
Total	2351.710	99				

Sumber: Olahan data primer

Dari *output* di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,005. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel perhatian (X_5) dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat hubungan yang linear.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah

tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Di bawah ini dapat dilihat tabel uji normalitas pada Tabel 4.16 berikut ini.

Tabel 4.16 Tabel Uji Normalitas Statistik Variabel Penelitian

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X ₁	.132	100	.200	.940	100	.000
X ₂	.216	100	.300	.922	100	.000
X ₃	.118	100	.202	.950	100	.001
X ₄	.182	100	.200	.925	100	.000
X ₅	.137	100	.200	.938	100	.000
Y	.138	100	.201	.935	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari Tabel 4.16 di atas, diperoleh hasil penghitungan uji normalitas menggunakan SPSS.20 diperoleh nilai signifikansi untuk kepuasan pelanggan dibawah 0.05. Variabel bukti fisik (X₁) diperoleh angka sebesar 0.200, variabel kehandalan (X₂) diperoleh angka sebesar 0.300, untuk variabel daya tanggap (X₃) diperoleh angka sebesar 0.202, variabel jaminan (X₄) diperoleh angka sebesar

0.200 dan variabel perhatian (X_5) diperoleh angka sebesar 0.200.

c. Uji multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas ialah untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan antara seluruh variabel yang akan menjadi obyek penelitian. Untuk mendapatkan hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel VIP (*variance inflation factor*) pada saat pengolahan data dilakukan. Untuk melihat uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.17 di bawah ini.

Tabel 4.17 Tabel Uji Multikolinearitas Statistik Variabel Penelitian

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Bukti fisik (X_1)	.117	7.267
Keandalan (X_2)	.154	1.106
Daya tanggap (X_3)	.190	1.157
Jaminan (X_4)	.122	5.161
Perhatian (X_5)	.154	5.631

a. Dependent Variable: Y

Dari Tabel 4.17 di atas, diperoleh gambaran uji multikolinearitas mengenai hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pasien puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir. Dari nilai *variance inflation factor* (VIF)

dari lima variabel independen yakni bukti fisik diperoleh angka sebesar 7.267, variabel keandalan diperoleh angka sebesar 1.106, variabel daya tanggap diperoleh angka sebesar 1.157, variabel jaminan diperoleh angka sebesar 5.161 dan variabel perhatian sebesar 5.631 dimana seluruh variabel independen lebih kecil dari 10,00. Nilai tolerance yang diperoleh dari tabel uji multikolinearitas variabel bukti fisik diperoleh angka sebesar 0.117, variabel keandalan diperoleh angka sebesar 0.154, variabel daya tanggap diperoleh angka sebesar 0.190, variabel jaminan diperoleh angka sebesar 0.122 dan variabel perhatian diperoleh angka sebesar 0.154, variabel independen tersebut lebih besar dari 0,10.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Di bawah ini dapat dilihat hasil uji autokorelasi pada Tabel 4.18 sebagai berikut.

Tabel 4.18 Tabel Uji Autokorelasi Statistik Variabel Penelitian

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.756	.742	866.51	1.651

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

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas diperoleh nilai Durbin Watson (DW) yang dihasilkan dari model regresi 1.651, sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data sebanyak 100 responden dengan jumlah variabel penelitian sebanyak $k = 5$, diperoleh nilai DL sebesar 1.592 sedangkan nilai untuk DU sebesar 1.758, karena nilai DW (1.651) berada pada nilai DL dan DU dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada variabel penelitian.

e. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan di bawah ini dapat dilihat hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4.19 berikut ini.

Tabel 4.19 Tabel Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	48.601	5.991		8.112	.000
1 tangibles	1.790	.884	1.538	.126	.716
emphaty	.019	.147	.014	.132	.895
responsiveness	.246	.464	.178	.530	.597
reliability	1.946	.901	1.472	.159	.733
assurance	.699	.659	.460	.161	.291

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas diperoleh gambaran bahwa dalam variabel penelitian ini tidak terjadi persoalan heteroskedastisitas sebab nilai yang diperoleh dari hasil pengolahan statistik nilai signifikan lebih dari 0.05. Artinya seluruh variabel penelitian tidak terganggu persoalan uji heteroskedastisitas.

f. Distribusi Frekuensi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas-kelas tertentu (Hasan, 2005:41). Menurut Suharyadi dan Purwanto, distribusi frekuensi adalah pengelompokan data ke dalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukkan ke dalam dua atau lebih kategori (2003:25). Pada tahap

penyajian data, data yang sudah diklasifikasikan, disajikan atau ditampilkan dalam bentuk tabel.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara pengisian kuesioner kepada 100 responden didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1) Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)(X_1)

Bukti fisik merupakan gambaran mengenai layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melihat dan merasakan dari pemberian pelayanan tersebut. Bukti fisik merupakan salah satu variabel dari proses apakah seorang pelanggan dapat menikmati hasil layanan yang diberikan. Untuk melihat gambaran distribusi responden tentang bukti layanan puskesmas yang telah diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.20 di bawah ini.

**Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_1)
Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Fasilitas layanan kesehatan yang tertera di puskesmas tidak tersedia secara memadai dan tidak dapat berfungsi dengan baik	32	32	21	21	22	22	21	21	4	4
2	Puskesmas yang dibangun di kecamatan memiliki lokasi yang kurang strategis sehingga sulit dijangkau oleh para pasien	16	16	37	37	27	27	20	20	-	-

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
3	Halaman parkir puskesmas tidak luas dan tidak dijaga oleh petugas keamanan sehingga pasien merasa tidak aman ketika memarkirkan kendaraan	5	5	43	43	24	24	28	28	-	-
4	Petugas puskesmas kurang mampu memberikan layanan secara profesional	47	47	38	38	13	13	2	2	-	-
5	Tidak tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan kesehatan di puskesmas	43	43	41	41	16	16	-	-	-	-
6	Petugas puskesmas berpenampilan kurang rapi dalam menggunakan pakaian kerja	6	6	59	59	27	27	8	8	-	-
7	Kurangnya kebersihan ruangan di setiap fasilitas puskesmas	26	26	69	69	5	5	-	-	-	-
8	Ruangan pelayanan untuk pasien terlihat kurang nyaman dan tidak memenuhi standar layanan kesehatan	9	9	72	72	19	19	-	-	-	-
9	Petugas puskesmas tidak nyaman dalam memberi pelayanan kesehatan	-	-	77	77	14	14	9	9	-	-
10	Pelayanan pemanggilan pasien tidak berdasarkan nomor urut antrian	-	-	45	45	40	40	15	15	-	-

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

- S = Setuju (4)
N = Netral (3)
S = Tidak Setuju (2)
STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.20 di atas diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel bukti fisik (*tangibles*) sebagai berikut:

- a) Untuk pertanyaan nomor satu diperoleh gambaran jawaban responden yakni Sangat Setuju sebanyak 32 orang atau sebesar 32%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai fasilitas layanan kesehatan yang tersedia di puskesmas tidak tersedia secara memadai serta tidak berfungsi dengan baik untuk peralatan medis.
- b) Untuk pertanyaan nomor dua jawaban oleh responden ialah Setuju sebanyak 37 orang atau sebesar 37%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai pembangunan lokasi puskesmas tidak dibangun di lokasi strategis sehingga sulit dijangkau oleh pasien serta infrastruktur transportasi yang sulit untuk setiap kecamatan.
- c) Untuk pertanyaan nomor tiga jawaban responden lebih kepada pilihan jawaban Setuju sebanyak 43 orang atau sebesar 43%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai halaman

parkir puskesmas yang tersedia tidak luas serta tidak adanya petugas jaga di halaman parkir tersebut.

- d) Untuk pertanyaan nomor empat jawaban responden lebih kepada asumsi sangat Setuju sebanyak 47 orang atau sebesar 47%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas kurang mampu memberikan pelayanan secara professional kepada pasien.
- e) Untuk pertanyaan nomor lima jawaban responden lebih kepada asumsi Setuju sebanyak 43 orang atau sebesar 43%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai tidak tersedia papan informasi pelayanan kepada pasien, sehingga pasien merasa kesulitan untuk mencari informasi tentang apa yang menjadi kebutuhan pasien itu sendiri.
- f) Untuk pertanyaan nomor enam jawaban responden lebih kepada asumsi Setuju sebanyak 59 orang atau sebesar 59%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas berpenampilan kurang rapi dan menarik sehingga tidak terlihat kesan petugas medis yang bersih serta rapi.
- g) Untuk pertanyaan nomor tujuh jawaban responden lebih kepada asumsi Setuju sebanyak 69 orang atau sebesar 69%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai kurangnya kebersihan yang ada di setiap puskesmas dan jarang dibersihkan secara berkala oleh petugas kebersihan.

- h) Untuk pertanyaan nomor delapan jawaban responden lebih kepada Setuju sebanyak 72 orang atau sebesar 72%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai kurangnya fasilitas bagi pasien yang dirawat di puskesmas karena belum memenuhi standar layanan kesehatan yang memadai.
- i) Untuk pertanyaan nomor sembilan jawaban responden lebih kepada Setuju sebanyak 77 orang atau sebesar 77%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak sepenuhnya memberikan pelayanan dengan ramah dan senyum kepada pasien kepada pasien yang berobat ke puskesmas.
- j) Untuk pertanyaan kesepuluh jawaban responden lebih kepada asumsi Setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai pelayanan pemanggilan pasien dalam pengobatan baik rawat jalan maupun rawat inap tidak sesuai dengan nomor urut antrian, pihak puskesmas hanya memanggil berdasarkan pasien yang datang ke puskesmas serta bersedia menunggu sampai dipanggil oleh petugas jaga.

2) Variabel Keandalan (*Reliability*)(X_2)

Keandalan merupakan janji dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Janji tersebut tentunya sangat

diharapkan oleh para pengguna layanan. Adanya sikap, tata cara, simpatik yang diberikan kepada pengguna layanan merupakan bagian dari proses kehandalan. Apabila janji pelayanan tersebut terpenuhi maka konsumen akan merasa puas dari seluruh proses pemberian layanan yang diberikan. Di bawah ini dapat dilihat jawaban responden mengenai variabel kehandalan (*Reliability*) pada Tabel 4.21 sebagai berikut.

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Kehandalan (*Reliability*) (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Petugas puskesmas kurang tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan kesehatan	32	32	25	25	14	14	27	27	2	2
2	Petugas puskesmas tidak tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan bantuan kesehatan baik pasien yang dirawat inap maupun rawat jalan	16	16	37	37	24	24	23	23	-	-
3	Dalam memberikan pelayanan, petugas puskesmas kurang tanggap kepada pasien dalam hal melakukan pengobatan	4	4	45	45	23	23	28	28	-	-
4	Petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan	59	59	28	28	11	11	2	2	-	-

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
	kesehatan secara jelas kepada pasien										
5	Petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan kesehatan secara terperinci	55	55	32	32	13	13	-	-	-	-
6	Petugas puskesmas kurang tanggap terhadap permintaan konsumen	7	7	55	55	30	30	8	8	-	-
7	Petugas puskesmas tidak memberikan pelayanan kesehatan sampai tuntas	24	24	70	70	6	6	-	-	-	-
8	Petugas puskesmas menunjukkan sikap yang kurang nyaman kepada pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas	5	5	76	76	19	19	-	-	-	-

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

S = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.21 di atas diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel

kehandalan (*reliability*) sebagai berikut:

- a) Untuk pertanyaan pertama jawaban yang paling mendominasi adalah Sangat Setuju sebanyak 32 orang atau sebesar 32%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas kurang tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan kesehatan.
- b) Untuk pertanyaan kedua jawaban yang paling mendominasi oleh responden ialah Setuju sebanyak 37 orang atau sebesar 37%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan bantuan kesehatan baik pasien yang dirawat inap maupun rawat jalan.
- c) Untuk jawaban pertanyaan ketiga responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai dalam memberikan pelayanan, petugas puskesmas kurang tanggap kepada pasien dalam hal melakukan pengobatan.
- d) Untuk jawaban pertanyaan keempat responden menjawab sebagian besar ialah sangat Setuju sebanyak 59 orang atau sebesar 59%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan kesehatan secara jelas kepada pasien.

- e) Untuk jawaban pertanyaan kelima responden menjawab sebagian besar ialah Sangat Setuju sebanyak 55 orang atau sebesar 55%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan kesehatan secara terperinci kepada pasien.
- f) Untuk jawaban pertanyaan keenam responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 55 orang atau sebesar 55%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas kurang tanggap terhadap permintaan konsumen baik keluhan mengenai penyakit dan prosedur layanan kesehatan secara gratis.
- g) Untuk pertanyaan ketujuh responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 70 orang atau sebesar 70%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak memberikan pelayanan kesehatan sampai tuntas kepada pasien, terbatasnya sarana prasarana puskesmas juga menjadi kendala dalam hal pemberian layanan kesehatan.
- h) Pada pertanyaan kedelapan responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 76 orang atau sebesar 76%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas menunjukkan sikap yang kurang nyaman kepada

pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3)

Daya tanggap merupakan keinginan para petugas puskesmas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pasien kapan saja, salah satu bentuk daya tanggap yang diberikan yakni kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, peran petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dapat dipahami oleh setiap pasien. Keberhasilan petugas dalam pemberian pelayanan merupakan kunci sukses dari pelayanan itu sendiri. Untuk melihat distribusi frekuensi variabel penelitian mengenai daya tanggap dapat dilihat pada Tabel 4.22 di bawah ini.

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Petugas puskesmas tidak selalu memberikan pelayanan kepada pasien secara akurat/tepat	11	11	64	64	6	6	19	19	-	-
2	Petugas puskesmas tidak memberikan pelayanan yang	25	25	41	41	15	15	19	19	-	-

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
	sama kepada semua pasien serta membeda-bedakan status atau latar belakang pasien										
3	Petugas puskesmas tidak selalu benar dalam memberikan pelayanan	18	18	42	42	36	36	4	4	-	-
4	Petugas puskesmas bersikap penuh simpatik kepada pasien yang berobat	20	20	32	32	42	42	6	6	-	-
5	Petugas puskesmas tidak tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien dalam berkomunikasi tentang kesehatan	-	-	41	41	11	11	24	24	24	24
6	Tidak tersedianya kotak saran tentang keluhan pasien selama berkunjung di puskesmas	25	25	32	32	21	21	22	22	-	-
7	Tidak tersedianya saluran komunikasi media seluler untuk menerima keluhan pasien	11	11	63	63	9	9	17	17	-	-

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

S = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.22 di atas, diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebagai berikut:

- a) Untuk jawaban pertanyaan pertama diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 64 orang atau sebesar 64%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu memberikan pelayanan kepada pasien secara akurat/tepat.
- b) Untuk jawaban pertanyaan kedua diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 41 orang atau sebesar 41%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien serta membeda-bedakan status atau latar belakang pasien.
- c) Untuk jawaban pertanyaan ketiga diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 42 orang atau sebesar 42%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu benar dalam memberikan pelayanan.
- d) Untuk jawaban pertanyaan keempat diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan netral sebanyak 42 orang atau sebesar 42%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas bersikap penuh simpatik kepada

pasien yang berobat dan terkadang bersikap tidak simpatik kepada pasien yang berobat.

- e) Untuk jawaban pertanyaan kelima diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 41 orang atau sebesar 41%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien dalam berkomunikasi tentang kesehatan.
- f) Untuk pertanyaan keenam diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 32 orang atau sebesar 32%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai tidak tersedianya kotak saran tentang keluhan pasien selama berkunjung di puskesmas.
- g) Untuk pertanyaan ketujuh diperoleh hasil jawaban responden yang menyatakan Setuju sebanyak 63 orang atau sebesar 63%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai tidak tersedianya saluran komunikasi media seluler untuk menerima keluhan pasien.

4) Variabel Jaminan (*Assurance*) (X_4)

Pada saat persaingan semakin kompetitif, petugas puskesmas harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. *Faktor security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada

konsumen merupakan hal yang penting pula. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila membohongi konsumen. Selain itu, petugas puskesmas harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang. Untuk melihat distribusi jawaban responden mengenai variabel jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.23 di bawah ini.

**Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Jaminan (*Assurance*) (X₄)
Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Petugas puskesmas belum memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien	32	32	21	21	22	22	21	21	4	4
2	Petugas puskesmas tidak selalu mengedepankan keramahmatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	16	16	37	37	27	27	20	20	-	-
3	Petugas puskesmas tidak selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	5	5	43	43	24	24	28	28	-	-
4	Petugas puskesmas belum terampil dalam memberikan informasi kepada pasien	47	47	38	38	13	13	2	2	-	-
5	Puskemas di ibukota kecamatan	43	43	41	41	16	16	-	-	-	-

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
	menjadi tempat yang belum dipercaya sebagai fasilitas tingkat pertama di masyarakat										
6	Petugas puskesmas belum memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada setiap pasien yang berkunjung	6	6	59	59	27	27	8	8	-	-
7	Petugas puskesmas belum memiliki kemampuan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien	26	26	69	69	5	5	-	-	-	-
8	Petugas puskesmas belum memberikan rasa aman terhadap pasien yang dirawat di puskesmas	9	9	72	72	19	19	-	-	-	-

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

S = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.23 di atas, diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

- a) Untuk pertanyaan pertama responden menjawab sebagian besar ialah Sangat Setuju sebanyak 32 orang atau sebesar 32%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas belum memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien
- b) Untuk pertanyaan kedua responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 37 orang atau sebesar 37%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- c) Untuk pertanyaan ketiga jawaban responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 43 orang atau sebesar 43%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- d) Untuk pertanyaan keempat jawaban responden menjawab sebagian besar ialah sangat setuju sebanyak 47 orang atau sebesar 47%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas belum terampil dalam memberikan informasi kepada pasien yang berobat.
- e) Untuk pertanyaan kelima jawaban responden menjawab sebagian besar ialah Sangat Setuju sebanyak 43 orang atau sebesar 43%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden

menilai puskesmas di ibukota kecamatan menjadi tempat yang belum dipercaya sebagai fasilitas tingkat pertama di masyarakat disebabkan fasilitas puskesmas yang masih terbatas dalam mengobati pasien yang kondisinya darurat.

- f) Untuk pertanyaan keenam jawaban responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 59 orang atau sebesar 59%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas belum memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada setiap pasien yang berkunjung.
- g) Untuk jawaban pertanyaan ketujuh responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 69 orang atau sebesar 69%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas belum memiliki kemampuan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien.
- h) Untuk jawaban pertanyaan kedelapan responden menjawab sebagian besar ialah Setuju sebanyak 72 orang atau sebesar 72%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas belum memberikan rasa aman terhadap pasien yang dirawat di puskesmas yang berada di ibukota kecamatan.

5) Variabel Perhatian (*Empaty*)(X_5)

Bentuk pelayanan dalam konsep pemasaran salah satunya

adalah pemberian perhatian secara khusus kepada para pelanggan/konsumen yang sudah senantiasa menggunakan layanan tersebut lebih dari konsumen lain. Pemberian perhatian lebih kepada konsumen akan membawa dampak positif kepada si pemberi layanan.

Perhatian tersebut tentunya harus berdasarkan kepada petugas atau pegawai dengan konsep pemberian layanan yang berkualitas serta kuantitas yang diberikan sehingga dapat terpenuhi kebutuhan dan pelanggan yang ada. Untuk melihat distribusi frekuensi variabel perhatian (*emphaty*) dapat dilihat pada Tabel 4.24 di bawah ini.

**Tabel 4.24 Tanggapan Responden Tentang Perhatian (*Empaty*) (Xs)
Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Petugas puskesmas tidak selalu memberikan perhatian kepada pasien yang melakukan pengobatan	-	-	77	77	14	14	9	9	-	-
2	Petugas puskesmas tidak mampu memahami kebutuhan pasien dan keluhan pasien	-	-	45	45	40	40	15	15	-	-
3	Petugas puskesmas tidak mampu memberikan layanan yang nyaman pada pasien	11	11	64	64	6	6	19	19	-	-

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
4	Petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi kepada pasien sampai pasien benar-benar mengerti terhadap keluhan yang dialami	25	25	41	41	15	15	19	19	-	-
5	Petugas puskesmas tidak mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien yang berkunjung	18	18	42	42	36	36	4	4	-	-
6	Puskesmas menyediakan berbagai media untuk menampung keluhan pasien	20	20	32	32	42	42	6	6	-	-
7	Petugas puskesmas kurang peduli dalam memberikan keluhan kepada pasien	-	-	41	41	11	11	24	24	24	24

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

S = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.24 di atas, diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel perhatian (*empaty*) sebagai berikut:

- a) Untuk jawaban dari pertanyaan pertama responden sebagian besar memilih Setuju sebanyak 77 orang atau sebesar 77%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu memberikan perhatian kepada pasien yang melakukan pengobatan.
- b) Untuk jawaban dari pertanyaan kedua responden sebagian besar memilih setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak mampu memahami kebutuhan pasien dan keluhan pasien.
- c) Untuk jawaban dari pertanyaan ketiga responden sebagian besar memilih Setuju sebanyak 64 orang atau sebesar 64%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak mampu memberikan layanan yang nyaman pada pasien.
- d) Untuk jawaban dari pertanyaan keempat responden sebagian besar memilih setuju sebanyak 41 orang atau sebesar 41%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas jarang menyampaikan informasi kepada pasien sampai pasien benar-benar mengerti terhadap keluhan yang dialami.
- e) Untuk jawaban dari pertanyaan kelima responden sebagian besar memilih Setuju sebanyak 42 orang atau sebesar 42%.

Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien yang berkunjung.

f) Untuk jawaban dari pertanyaan keenam responden sebagian besar memilih netral sebanyak 42 orang atau sebesar 42%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai puskesmas menyediakan berbagai media untuk menampung keluhan pasien, tidak semua puskesmas yang memiliki sumber media informasi. Persoalan ini disebabkan juga oleh kondisi geografis puskesmas yang sulit dari jangkauan teknologi.

g) Untuk jawaban dari pertanyaan ketujuh responden sebagian besar memilih Setuju sebanyak 41 orang atau sebesar 41%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas kurang peduli dalam memberikan keluhan kepada pasien.

6) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pemahaman tentang sebuah kepuasan pelanggan/konsumen yakni adanya harapan dari seorang konsumen dengan apa yang diterimanya dan dilakukannya sesuai dengan keinginannya pada saat itu. Perasaan seseorang

akan timbul baik senang ataupun kecewa setelah apa yang dilakukannya tidak sesuai dengan harapan yang ia terima.

Dalam memuaskan seorang pelanggan/konsumen bagian dari kebutuhan organisasi untuk melakukan keinginan tersebut. hasil yang didapat oleh perusahaan akan seimbang dengan apa yang telah diberikan kepada konsumen. Apabila konsumen merasa puas terhadap apa yang mereka dapat tentunya konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang sama. Dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran kepuasan pasien dalam menggunakan kartu BPJS sebagai layanan kesehatan yang diterima pada Tabel 4.25 di bawah ini.

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
1	Puskesmas rata-rata berada tidak di lokasi yang mudah dijangkau	10	10	50	50	38	38	2	2	-	-
2	Fasilitas parkir di setiap puskesmas kurang memadai	7	7	40	40	44	44	9	9	-	-
3	Saya merasakan kurang nyaman pada saat berada di ruang pelayanan puskesmas	13	13	56	56	28	28	3	3	-	-
4	Adanya ketidaknyamanan pasien di ruang tunggu yang disediakan oleh puskesmas	12	12	56	56	29	29	2	2	1	1
5	Petugas puskesmas kurang menunjukkan penampilan yang	15	15	52	52	28	28	4	4	1	1

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
	menyenangkan										
6	Adanya janji petugas medis yang tidak sesuai dengan harapan pasien	10	10	54	54	33	33	3	3	-	-
7	Petugas belum mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan pasien	16	16	52	52	29	29	2	2	1	1
8	Pembayaran yang telah saya lakukan tidak sesuai dengan apa yang saya dapat	10	10	56	56	30	30	4	4	-	-
9	Saya mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal pada saat saya menggunakan BPJS kesehatan	9	9	51	51	37	37	3	3	-	-
10	Saya dilayani dengan respon yang negatif pada saat menggunakan BPJS kesehatan	10	10	54	54	32	32	4	4	-	-
11	Banyaknya keluhan dari pasien yang tidak dapat ditangani oleh petugas puskesmas	6	6	46	46	39	39	8	8	1	1
12	Waktu tunggu yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang disampaikan	5	5	45	45	43	43	7	7	-	-
13	System alur pelayanan yang tidak sesuai dengan petunjuk yang ada	12	12	47	47	34	34	7	7	-	-
14	Petugas puskesmas tidak selalu mengucapkan salam saat melayani pasien	11	11	46	46	39	39	4	4	-	-

Sumber: Data primer yang diolah

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju (5)
S = Setuju (4)
N = Netral (3)
S = Tidak Setuju (2)
STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Dari Tabel 4.25 di atas, diperoleh gambaran tentang distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien (Y) sebagai berikut:

- a) Jawaban pertanyaan pertama responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 50 orang atau sebesar 50%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai puskesmas rata-rata berada tidak dilokasi yang mudah dijangkau oleh pasien, kondisi geografis Indragiri Hilir yang dihampari sungai membuat para pasien harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan.
- b) Jawaban pertanyaan kedua responden lebih memilih untuk menjawab setuju sebanyak 40 orang atau sebesar 40%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai fasilitas parkir di setiap puskesmas kurang memadai dan banyak menggunakan badan jalan sebagai kondisi parkir.

- c) Jawaban pertanyaan ketiga para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai pasien merasakan kurang nyaman pada saat berada diruang pelayanan puskesmas yang ada di kecamatan.
- d) Jawaban pertanyaan keempat para responden lebih memilih untuk menjawab setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai pasien merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang tersedia di ruang tunggu pelayanan.
- e) Jawaban pertanyaan kelima para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 52 orang atau sebesar 52%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas kurang menunjukkan penampilan yang menyenangkan kepada pasien yang berobat ke puskesmas.
- f) Jawaban pertanyaan keenam para responden lebih memilih untuk menjawab setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 54%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai bahwa pasien merasa apa yang dijanjikan petugas puskesmas pada umumnya tidak dapat dipenuhi.
- g) Jawaban pertanyaan ketujuh para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 52 orang atau sebesar 52%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai

kemampuan petugas puskesmas dalam menjawab pertanyaan tidak cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan.

- h) Jawaban pertanyaan kedelapan para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai saya membayar kewajiban BPJS sesuai dengan layanan yang saya terima.
- i) Jawaban pertanyaan kesembilan para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 51 orang atau sebesar 51%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai saya mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal pada saat saya menggunakan BPJS Kesehatan di puskesmas.
- j) Jawaban pertanyaan kesepuluh para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 54%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai pasien dilayani dengan respon yang negatif pada saat menggunakan BPJS Kesehatan.
- k) Jawaban pertanyaan kesebelas para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 46 orang atau sebesar 46%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai keluhan pasien tidak dapat ditangani dengan baik

oleh petugas puskesmas.

l) Jawaban pertanyaan duabelas para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai waktu yang saya habiskan untuk berobat mengantri di luar batas toleransi.

m) Jawaban pertanyaan ketigabelas para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 47 orang atau sebesar 47%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai bagian petugas puskesmas tidak mengarahkan saya ke bagian layanan sesuai dengan kebutuhan saya.

n) Jawaban pertanyaan keempatbelas para responden lebih memilih untuk menjawab Setuju sebanyak 46 orang atau sebesar 46%. Dari pernyataan tersebut bahwa responden menilai petugas puskesmas tidak selalu mengucapkan salam saat melayani pasien.

7) Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan sebagai alat untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat didalam sebuah penelitian. Hubungan kedua variabel tersebut dapat diukur melalui SPSS. Untuk melihat perhitungan regresi

linier berganda di dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.26 di bawah ini.

Tabel 4.26 Tabel Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	48.601	5.991		8.112	.000
X ₁	1.790	.884	.538	2.026	.016
X ₂	1.019	.747	.014	2.132	.035
X ₃	1.246	.964	.778	2.530	.012
X ₄	1.946	.901	.472	2.159	.033
X ₅	1.699	.659	.460	2.061	.011

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 48,601 + 1,790X_1 + 1,019X_2 + 1,246X_3 + 1,946X_4 + 1,699X_5$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan berhubungan linier dengan kepuasan konsumen. Jika kepuasan konsumen tidak didukung oleh kualitas pelayanan maka nilai dari kepuasan konsumen akan tetap dan tidak berubah. Dari analisis regresi berganda tersebut kepuasan konsumen berhubungan searah dengan kualitas pelayanan, adapun kualitas pelayanan yang digunakan menjadi variabel penelitian terdiri dari *tangibles* (X₁), *emphaty* (X₂), *responsiveness* (X₃), *reliability* (X₄) dan *assurance* (X₅) bahwa

seluruh nilai kualitas pelayanan menghasilkan bilangan positif dan membuktikan bahwa kepuasan konsumen bergantung kepada kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan juga akan semakin meningkat dan hal ini juga membuktikan bahwa adanya hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam menggunakan kartu BPJS kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir.

8) Uji t

Uji t (parsial) dalam analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y). Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t (parsial) dalam analisis regresi berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} yakni:

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

Berdasarkan nilai signifikansi hasil *output* SPSS diperoleh analisis sebagai berikut:

- a) Dari Tabel 4.26 *output* statistik nilai X_1 yakni *tangible* (bukti fisik) diperoleh angka dibawah 0.05. Hal ini membuktikan

- bahwa variabel *tangible* memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan dan memiliki hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
- b) Variabel *emphaty* (X_2) juga memiliki nilai dibawah 0.05, hal ini membuktikan bahwa variabel *emphaty* memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan serta memiliki hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
- c) Variabel *responsiveness* (X_3) juga memiliki nilai dibawah 0.05, hal ini membuktikan bahwa variabel *responsiveness* memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan serta memiliki hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
- d) Variabel *reliability* (X_4) juga memiliki nilai dibawah 0.05, hal ini membuktikan bahwa variabel *reliability* memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS Kesehatan serta memiliki hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
- e) Variabel *assurance* (X_5) juga memiliki nilai dibawah 0.05, hal ini membuktikan bahwa variabel *assurance* memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS

Kesehatan serta memiliki hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

9) Uji F

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen dengan kriteria:

- a) H_0 = *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b) H_a = *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil *output* SPSS nampak bahwa pengaruh secara bersama-sama variabel independen yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* terhadap kepuasan konsumen seperti ditunjukkan pada Tabel 4.27 di bawah ini.

Tabel 4.27 Tabel Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	125.512	5	25.102	22.060	.000 ^b
Residual	2226.198	94	23.683		
Total	2351.710	99			

a. Dependent Variable: Y

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

Dari hasil Tabel 4.27 di atas, dapat dipahami bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang terdiri dari *tangible* (X₁), *emphaty* (X₂), *responsiveness* (X₃), *reliability* (X₄) dan *assurance* (X₅) secara dominan mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) dibuktikan dengan hasil angka yang diperoleh dibawah 0.05 (5%). Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, semakin besar kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula rasa puas konsumen terhadap pelayanan tersebut.

10) Koefisien Korelasi dan Determinasi

Ghozali (2011:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam

menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. R^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Peneliti mencari nilai R^2 menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel, untuk melihat hasil hubungan koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.28 sebagai berikut.

Tabel 4.28 Tabel Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.756	.742	866.51	1.651

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

b. Dependent Variable: Y

Hasil analisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *tangible* (X₁), *emphaty* (X₂), *responsiveness* (X₃), *reliability* (X₄) dan *assurance* (X₅) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.28 menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan angka yang berhubungan kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Semakin besar angka dari kualitas pelayanan maka

akan searah dengan kepuasan konsumen yang semakin besar pula. Besar hubungan kuat dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan persentase bahwa variabel kualitas layanan mendukung kepuasan konsumen sebesar 75.6% dan sisanya dipengaruhi oleh factor lain.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi yakni *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun.
2. Dari lima variabel independen, seluruh variabel penelitian yang terdiri dari *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan memiliki hubungan secara parsial terhadap variabel dependen.
3. Dari hasil uji F_{hitung} dapat diperoleh hipotesis secara bersama-sama variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yakni kepuasan pasien.
4. Dari hasil uji t_{hitung} diperoleh hipotesis secara parsial variabel independen yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pasien.
5. Dari analisis koefisien korelasi dan determinasi memiliki pengaruh hubungan antara variabel independen yakni kualitas pelayanan terhadap

variabel dependen kepuasan pelanggan.

B. Saran

Agar puskesmas yang berada di wilayah kerja kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir bisa lebih maksimal untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator jaminan yang ada telah membuktikan karyawan terampil dan mempunyai pengetahuan yang memadai. Untuk itu sebaiknya, karyawan tetap mempertahankan pola kerja selama ini, yaitu terampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan oleh organisasi.
2. *Responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan konsumen serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya petugas lebih cepat dalam melayani konsumen.
3. *Tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu, sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetapi rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk pasien ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih.

4. *Empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator perhatian yang dominan adalah kepedulian petugas dalam memberikan informasi kepada pasien dengan sabar dan terus memperhatikan keadaan pasien.
5. *Reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator perhatian yang dominan adalah petugas selalu tanggap terhadap keluhan pasien sehingga perlu dipertahankan kepedulian petugas terhadap pasien untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah makan Padang Pondok Kapau Jl. Dipati ukur No. 100. Simpang Dago Bandung*. Skripsi Universitas Widayatama Bandung.
- Atmawati dan Wahyuddin. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahan Departement Store di Solo Grand Mall*. Surakarta. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djarwanto dan Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Erriani. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Neo Calita Bandung*. Skripsi Universitas Widyatama Bandung.
- Fredy Rangkuti. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gregorius Chandra. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kaihatu. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Musanto. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Putranto. 1997. *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rumah sakit Nirmala Malang*. Skripsi FE Universitas Muhammadiyah Malang.
- Robby. 2005. *Peranan Kualitas Pelayanan Home Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon*. Skripsi Universitas Widyatama Bandung.
- Samuel dan Foedjiawati. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran the Primer Steak dan Ribs Surabaya)*. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno Hadi. 2000. *Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syamsuddin. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung*. Skripsi Universitas Widayatama Bandung.
- Umar Sekarang. 2006. *Research Methodes for Business Edisi IV*. Jakarta. Salemba Empat.

Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wiyono, Aziz Slamet dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. DAYASAING, 8 (2). Pp. 1-4. ISSN 1411-3422.

Sumber Internet:

eprints.uns.ac.id

globallavebookx.blogspot.com

etheses.uin-malang.ac.id

repository.unhas.ac.id

www.scribd.com

e-journal.uajy.ac.id

repository.usu.ac.id

www.statistikian.com

submitted to trisakti University

ameldamay.blogspot.com

submitted to STIE Perbanas Surabaya

law.uii.ac.id

media.neliti.com

safitri.blog.esaunggul.ac.id

repository.ipb.ac.id

duwiconsultant.blogspot.co.id

library.binus.ac.id



ulasanasuransi.blogspot.com

imamtantowi9194.blogspot.com

teorionline.wordpress.com

kandafy.blogspot.co.id



Rekapitulasi Responden Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Responden	Pernyataan 1 - 14														Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	3	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	51
2	3	2	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	53
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	43
6	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	43
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	49
8	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	47
9	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	31
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	50
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47
12	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	48
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
15	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	57
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
17	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	48
18	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	50
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	53
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
21	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	51
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53
23	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	42
24	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	64
25	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	5	47
26	2	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
28	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	48
29	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	52
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	52
31	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	57
32	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	55
33	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	56
34	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	50
35	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	53
36	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	57
37	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	53
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	49
39	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	57
40	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	47
41	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	57
42	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	52
43	5	4	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	54
44	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	52
45	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	51
46	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	47

47	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	53
48	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	52
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42
50	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	58
51	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	59
52	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	57
53	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	56
54	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	53
55	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	53
56	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	50
57	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	2	4	5	49
58	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	49
59	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	45
60	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	2	3	4	4	51
61	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	48
62	3	4	2	3	1	4	4	3	3	4	2	4	4	4	45
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	52
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	51
65	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	3	51
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	51
67	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	51
68	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	51
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55
70	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	47
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	53
72	4	2	4	5	4	5	3	4	4	2	3	5	5	5	55
73	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	5	46
74	4	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	5	52
75	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	52
76	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	5	47
77	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
78	3	5	3	5	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	49
79	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	49
80	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	5	5	3	55
81	3	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	51
82	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
83	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	53
84	3	3	5	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	5	52
85	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	56
86	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	49
87	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	51
88	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	54
89	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	4	53
90	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	51
91	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	57
92	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	54
93	3	3	4	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	5	51
94	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	54
95	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	52
96	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	49

97	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	57
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	54
99	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	52
100	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	57



Rekapitulasi Responden Bukti Fisik (X₁)

Responden	Pertanyaan 1-10										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	34
4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
6	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	31
7	1	2	2	4	4	4	5	5	4	4	35
8	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	37
9	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	33
10	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
12	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
13	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34
14	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
15	2	3	3	3	4	2	5	3	4	2	31
16	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
17	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
18	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
20	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	35
21	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
23	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
24	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34
25	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
26	2	3	3	3	4	2	5	3	4	2	31
27	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
28	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
29	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
32	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
33	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	34
34	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38
35	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
36	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	31
37	1	2	2	4	4	4	5	5	4	4	35
38	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	37
39	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	33
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
41	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
42	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34
43	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
44	2	3	3	3	4	2	5	3	4	2	31

45	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
46	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
47	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
49	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
50	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
51	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38
52	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
53	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	31
54	1	2	2	4	4	4	5	5	4	4	35
55	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	37
56	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	33
57	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
58	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
59	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
60	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34
61	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
62	2	3	3	3	4	2	5	3	4	2	31
63	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
64	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
65	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
66	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
69	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
70	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	34
71	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38
72	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
73	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	31
74	1	2	2	4	4	4	5	5	4	4	35
75	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	37
76	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	33
77	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
78	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
79	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34
80	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
81	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
82	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
84	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
85	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
86	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38
87	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
88	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	31
89	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
90	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
91	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	35
92	2	2	2	5	5	4	4	4	4	2	34

93	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
94	2	3	3	3	4	2	5	3	4	2	31
95	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	40
96	5	3	2	5	5	4	5	4	4	4	41
97	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
98	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
99	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	35
100	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45



Rekapitulasi Responden Keandalan (X_2)

Responden	Pertanyaan 1-8								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	5	5	5	4	4	35
2	2	2	3	5	5	3	4	4	28
3	2	2	2	5	5	4	4	4	28
4	2	2	3	5	5	3	4	4	28
5	2	2	2	5	5	4	4	4	28
6	4	5	4	5	5	3	4	4	34
7	5	3	2	5	5	4	5	4	33
8	5	4	4	5	4	4	4	3	33
9	4	4	4	4	3	3	4	4	30
10	5	5	5	5	4	4	5	4	37
11	4	4	4	5	5	5	4	4	35
12	2	2	3	5	5	3	4	4	28
13	2	2	2	5	5	4	4	4	28
14	5	4	4	4	5	4	3	4	33
15	2	3	3	3	4	2	5	3	25
16	4	5	4	5	5	3	4	4	34
17	5	3	2	5	5	4	5	4	33
18	5	4	4	5	4	4	4	3	33
19	4	4	4	4	3	3	4	4	30
20	3	4	2	2	5	4	4	4	28
21	5	5	4	5	5	4	5	4	37
22	4	4	4	5	5	5	4	4	35
23	2	2	3	5	5	3	4	4	28
24	2	2	2	5	5	4	4	4	28
25	5	4	4	4	5	4	3	4	33
26	2	3	3	3	4	2	5	3	25
27	4	5	4	5	5	3	4	4	34
28	5	3	2	5	5	4	5	4	33
29	5	4	4	5	4	4	4	3	33
30	4	4	4	4	3	3	4	4	30
31	2	2	3	5	5	3	4	4	28
32	2	2	2	5	5	4	4	4	28
33	4	5	4	5	5	3	4	4	34
34	5	3	2	5	5	4	5	4	33
35	5	4	4	5	4	4	4	3	33
36	4	4	4	4	3	3	4	4	30
37	3	4	3	4	3	4	4	4	29
38	3	3	4	3	4	4	4	3	28
39	3	3	3	4	4	4	4	5	30
40	5	5	5	5	4	4	5	4	37
41	3	3	2	4	3	3	4	4	26
42	5	5	4	5	5	4	5	4	37
43	4	4	4	5	5	5	4	4	35
44	2	2	3	5	5	3	4	4	28
45	2	2	2	5	5	4	4	4	28
46	5	4	4	4	5	4	3	4	33

47	2	3	3	3	4	2	5	3	25
48	4	5	4	5	5	3	4	4	34
49	5	3	2	5	5	4	5	4	33
50	5	4	4	5	4	4	4	3	33
51	4	4	4	5	5	5	4	4	35
52	2	2	3	5	5	3	4	4	28
53	2	2	2	5	5	4	4	4	28
54	5	4	4	4	5	4	3	4	33
55	2	3	3	3	4	2	5	3	25
56	4	5	4	5	5	3	4	4	34
57	5	3	2	5	5	4	5	4	33
58	5	4	4	5	4	4	4	3	33
59	4	4	4	4	3	3	4	4	30
60	3	4	2	2	5	4	4	4	28
61	5	5	4	5	5	4	5	4	37
62	4	4	4	5	5	5	4	4	35
63	2	2	3	5	5	3	4	4	28
64	2	2	2	5	5	4	4	4	28
65	5	4	4	4	5	4	3	4	33
66	2	3	3	3	4	2	5	3	25
67	4	5	4	5	5	3	4	4	34
68	5	3	2	5	5	4	5	4	33
69	5	4	4	5	4	4	4	3	33
70	4	4	4	4	3	3	4	4	30
71	3	4	3	4	3	4	4	4	29
72	3	3	4	3	4	4	4	3	28
73	4	4	3	3	4	2	4	3	27
74	3	3	3	4	4	4	4	5	30
75	5	5	5	5	4	4	5	4	37
76	3	3	2	4	3	3	4	4	26
77	1	2	2	4	4	4	5	5	27
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	2	2	2	4	4	3	4	4	25
80	2	2	2	5	5	4	4	4	28
81	5	4	4	4	5	4	3	4	33
82	2	3	3	3	4	2	5	3	25
83	4	5	4	5	5	3	4	4	34
84	5	3	2	5	5	4	5	4	33
85	5	3	2	5	5	4	5	4	33
86	5	4	4	5	4	4	4	3	33
87	4	4	4	4	3	3	4	4	30
88	3	4	3	4	3	4	4	4	29
89	3	3	4	3	4	4	4	3	28
90	4	4	3	3	4	2	4	3	27
91	3	3	3	4	4	4	4	5	30
92	5	5	5	5	4	4	5	4	37
93	3	3	2	4	3	3	4	4	26
94	1	2	2	4	4	4	5	5	27
95	5	4	4	4	4	4	4	4	33
96	2	2	2	4	4	3	4	4	25

97	4	4	4	5	5	5	4	4	35
98	2	2	3	5	5	3	4	4	28
99	2	2	2	5	5	4	4	4	28
100	4	5	4	5	5	3	4	4	34



Rekapitulasi Responden Daya Tanggap (X_3)

Responden	Pertanyaan 1-7							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	3	3	4	4	26
2	4	4	4	5	4	4	3	28
3	4	3	3	4	4	5	4	27
4	5	5	4	5	1	5	3	28
5	4	4	4	4	1	4	4	25
6	2	2	3	3	4	2	4	20
7	4	4	4	5	1	5	4	27
8	2	2	2	3	4	3	5	21
9	4	4	4	4	1	4	4	25
10	4	5	5	4	2	4	4	28
11	4	4	5	4	1	4	4	26
12	3	3	4	3	2	3	3	21
13	4	4	3	2	4	2	4	23
14	2	2	3	3	4	2	2	18
15	2	2	3	3	4	3	2	19
16	4	3	3	3	4	2	4	23
17	4	5	5	4	2	5	4	29
18	5	5	4	5	2	5	5	31
19	4	4	3	3	3	3	4	24
20	4	5	4	4	4	4	4	29
21	4	5	5	4	2	4	4	28
22	4	4	5	4	1	4	4	26
23	3	3	4	3	2	3	3	21
24	4	4	3	2	4	2	4	23
25	2	2	3	3	4	2	2	18
26	2	2	3	3	4	3	2	19
27	4	3	3	3	4	2	4	23
28	4	5	5	4	2	5	4	29
29	5	5	4	5	2	5	5	31
30	4	4	3	3	3	3	4	24
31	4	4	4	3	3	4	3	25
32	4	4	4	5	4	4	4	29
33	4	3	3	4	4	5	4	27
34	5	5	4	5	1	5	4	29
35	4	4	4	4	1	4	5	26
36	2	2	3	3	4	2	4	20
37	4	4	4	5	1	5	4	27
38	2	2	2	3	4	3	4	20
39	4	4	4	4	1	4	5	26
40	4	4	5	4	1	4	4	26
41	3	3	4	3	2	3	2	20
42	4	4	3	2	4	2	4	23
43	2	2	3	3	4	2	4	20
44	2	2	3	3	4	3	3	20

45	4	3	3	3	4	2	4	23
46	4	5	5	4	2	5	2	27
47	5	5	4	5	2	5	2	28
48	4	4	3	3	3	3	4	24
49	4	4	4	3	3	4	4	26
50	4	4	4	5	4	4	5	30
51	5	5	4	5	1	5	4	29
52	4	4	4	4	1	4	3	24
53	2	2	3	3	4	2	4	20
54	4	4	4	5	1	5	2	25
55	2	2	2	3	4	3	2	18
56	4	4	4	4	1	4	4	25
57	4	5	5	4	2	4	4	28
58	4	4	5	4	1	4	5	27
59	3	3	4	3	2	3	4	22
60	4	4	3	2	4	2	4	23
61	2	2	3	3	4	2	4	20
62	2	2	3	3	4	3	4	21
63	4	3	3	3	4	2	3	22
64	4	5	5	4	2	5	4	29
65	4	5	5	4	2	5	2	27
66	5	5	4	5	2	5	2	28
67	4	4	3	3	3	3	4	24
68	4	4	4	3	3	4	4	26
69	4	4	4	5	4	4	5	30
70	4	3	3	4	4	5	4	27
71	5	5	4	5	1	5	4	29
72	4	4	4	4	1	4	4	25
73	2	2	3	3	4	2	4	20
74	4	4	4	5	1	5	5	28
75	2	2	2	3	4	3	4	20
76	4	4	4	4	1	4	2	23
77	4	4	5	4	1	4	4	26
78	3	3	4	3	2	3	2	20
79	4	4	3	2	4	2	4	23
80	4	3	3	3	4	2	4	23
81	4	5	5	4	2	5	2	27
82	5	5	4	5	2	5	2	28
83	4	4	3	3	3	3	4	24
84	4	4	4	3	3	4	4	26
85	4	4	4	5	4	4	4	29
86	5	5	4	5	1	5	5	30
87	4	4	4	4	1	4	4	25
88	2	2	3	3	4	2	4	20
89	4	5	5	4	2	4	4	28
90	4	4	5	4	1	4	4	26
91	3	3	4	3	2	3	5	23
92	4	4	3	2	4	2	4	23

93	2	2	3	3	4	2	2	18
94	2	2	3	3	4	3	4	21
95	4	3	3	3	4	2	2	21
96	4	5	5	4	2	5	4	29
97	5	5	4	5	2	5	4	30
98	4	4	3	3	3	3	3	23
99	4	5	4	4	4	4	4	29
100	4	5	5	4	2	4	4	28



Rekapitulasi Responden Jaminan (X₄)

Responden	Pertanyaan 1-8								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	29
2	3	3	4	3	4	4	4	3	28
3	4	4	3	3	4	2	4	3	27
4	3	3	3	4	4	4	4	5	30
5	5	5	5	5	4	4	5	4	37
6	3	3	2	4	3	3	4	4	26
7	1	2	2	4	4	4	5	5	27
8	5	4	4	4	4	4	4	4	33
9	2	2	2	4	4	3	4	4	25
10	5	5	4	5	5	4	5	4	37
11	4	4	4	5	5	5	4	4	35
12	2	2	3	5	5	3	4	4	28
13	2	2	2	5	5	4	4	4	28
14	5	4	4	4	5	4	3	4	33
15	2	3	3	3	4	2	5	3	25
16	4	5	4	5	5	3	4	4	34
17	5	3	2	5	5	4	5	4	33
18	5	4	4	5	4	4	4	3	33
19	4	4	4	4	3	3	4	4	30
20	3	4	2	2	5	4	4	4	28
21	5	5	4	5	5	4	5	4	37
22	4	4	4	5	5	5	4	4	35
23	2	2	3	5	5	3	4	4	28
24	2	2	2	5	5	4	4	4	28
25	5	4	4	4	5	4	3	4	33
26	2	3	3	3	4	2	5	3	25
27	4	5	4	5	5	3	4	4	34
28	5	3	2	5	5	4	5	4	33
29	5	4	4	5	4	4	4	3	33
30	4	4	4	4	3	3	4	4	30
31	3	4	3	4	3	4	4	4	29
32	3	3	4	3	4	4	4	3	28
33	4	4	3	3	4	2	4	3	27
34	3	3	3	4	4	4	4	5	30
35	5	5	5	5	4	4	5	4	37
36	3	3	2	4	3	3	4	4	26
37	1	2	2	4	4	4	5	5	27
38	5	4	4	4	4	4	4	4	33
39	2	2	2	4	4	3	4	4	25
40	4	4	4	5	5	5	4	4	35
41	2	2	3	5	5	3	4	4	28
42	2	2	2	5	5	4	4	4	28
43	5	4	4	4	5	4	3	4	33
44	2	3	3	3	4	2	5	3	25

45	4	5	4	5	5	3	4	4	34
46	5	3	2	5	5	4	5	4	33
47	5	4	4	5	4	4	4	3	33
48	4	4	4	4	3	3	4	4	30
49	3	4	3	4	3	4	4	4	29
50	3	3	4	3	4	4	4	3	28
51	3	3	3	4	4	4	4	5	30
52	5	5	5	5	4	4	5	4	37
53	3	3	2	4	3	3	4	4	26
54	1	2	2	4	4	4	5	5	27
55	5	4	4	4	4	4	4	4	33
56	2	2	2	4	4	3	4	4	25
57	5	5	4	5	5	4	5	4	37
58	4	4	4	5	5	5	4	4	35
59	2	2	3	5	5	3	4	4	28
60	2	2	2	5	5	4	4	4	28
61	5	4	4	4	5	4	3	4	33
62	2	3	3	3	4	2	5	3	25
63	4	5	4	5	5	3	4	4	34
64	5	3	2	5	5	4	5	4	33
65	5	3	2	5	5	4	5	4	33
66	5	4	4	5	4	4	4	3	33
67	4	4	4	4	3	3	4	4	30
68	3	4	3	4	3	4	4	4	29
69	3	3	4	3	4	4	4	3	28
70	4	4	3	3	4	2	4	3	27
71	3	3	3	4	4	4	4	5	30
72	5	5	5	5	4	4	5	4	37
73	3	3	2	4	3	3	4	4	26
74	1	2	2	4	4	4	5	5	27
75	5	4	4	4	4	4	4	4	33
76	2	2	2	4	4	3	4	4	25
77	4	4	4	5	5	5	4	4	35
78	2	2	3	5	5	3	4	4	28
79	2	2	2	5	5	4	4	4	28
80	4	5	4	5	5	3	4	4	34
81	5	3	2	5	5	4	5	4	33
82	5	4	4	5	4	4	4	3	33
83	4	4	4	4	3	3	4	4	30
84	3	4	3	4	3	4	4	4	29
85	3	3	4	3	4	4	4	3	28
86	3	3	3	4	4	4	4	5	30
87	5	5	5	5	4	4	5	4	37
88	3	3	2	4	3	3	4	4	26
89	5	5	4	5	5	4	5	4	37
90	4	4	4	5	5	5	4	4	35
91	2	2	3	5	5	3	4	4	28
92	2	2	2	5	5	4	4	4	28

93	5	4	4	4	5	4	3	4	33
94	2	3	3	3	4	2	5	3	25
95	4	5	4	5	5	3	4	4	34
96	5	3	2	5	5	4	5	4	33
97	5	4	4	5	4	4	4	3	33
98	4	4	4	4	3	3	4	4	30
99	3	4	2	2	5	4	4	4	28
100	5	5	4	5	5	4	5	4	37



Rekapitulasi Responden Perhatian (X_5)

Responden	Pertanyaan 1-7							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	3	4	4	4	3	3	25
2	3	3	4	4	4	5	4	27
3	3	4	4	3	3	4	4	25
4	4	4	5	5	4	5	1	28
5	4	4	4	4	4	4	1	25
6	2	3	2	2	3	3	4	19
7	4	4	4	4	4	5	1	26
8	2	2	2	2	2	3	4	17
9	4	4	4	4	4	4	1	25
10	4	4	4	5	5	4	2	28
11	4	4	4	4	5	4	1	26
12	4	3	3	3	4	3	2	22
13	4	2	4	4	3	2	4	23
14	4	3	2	2	3	3	4	21
15	4	2	2	2	3	3	4	20
16	3	3	4	3	3	3	4	23
17	4	4	4	5	5	4	2	28
18	4	4	5	5	4	5	2	29
19	4	3	4	4	3	3	3	24
20	4	3	4	5	4	4	4	28
21	4	4	4	5	5	4	2	28
22	4	4	4	4	5	4	1	26
23	4	3	3	3	4	3	2	22
24	4	2	4	4	3	2	4	23
25	4	3	2	2	3	3	4	21
26	4	2	2	2	3	3	4	20
27	3	3	4	3	3	3	4	23
28	4	4	4	5	5	4	2	28
29	4	4	5	5	4	5	2	29
30	4	3	4	4	3	3	3	24
31	4	3	4	4	4	3	3	25
32	3	3	4	4	4	5	4	27
33	3	4	4	3	3	4	4	25
34	4	4	5	5	4	5	1	28
35	4	4	4	4	4	4	1	25
36	2	3	2	2	3	3	4	19
37	4	4	4	4	4	5	1	26
38	2	2	2	2	2	3	4	17
39	4	4	4	4	4	4	1	25
40	4	4	4	4	5	4	1	26
41	4	3	3	3	4	3	2	22
42	4	2	4	4	3	2	4	23
43	4	3	2	2	3	3	4	21
44	4	2	2	2	3	3	4	20

45	3	3	4	3	3	3	4	23
46	4	4	4	5	5	4	2	28
47	4	4	5	5	4	5	2	29
48	4	3	4	4	3	3	3	24
49	4	3	4	4	4	3	3	25
50	3	3	4	4	4	5	4	27
51	4	4	5	5	4	5	1	28
52	4	4	4	4	4	4	1	25
53	2	3	2	2	3	3	4	19
54	4	4	4	4	4	5	1	26
55	2	2	2	2	2	3	4	17
56	4	4	4	4	4	4	1	25
57	4	4	4	5	5	4	2	28
58	4	4	4	4	5	4	1	26
59	4	3	3	3	4	3	2	22
60	4	2	4	4	3	2	4	23
61	4	3	2	2	3	3	4	21
62	4	2	2	2	3	3	4	20
63	3	3	4	3	3	3	4	23
64	4	4	4	5	5	4	2	28
65	4	4	4	5	5	4	2	28
66	4	4	5	5	4	5	2	29
67	4	3	4	4	3	3	3	24
68	4	3	4	4	4	3	3	25
69	3	3	4	4	4	5	4	27
70	3	4	4	3	3	4	4	25
71	4	4	5	5	4	5	1	28
72	4	4	4	4	4	4	1	25
73	2	3	2	2	3	3	4	19
74	4	4	4	4	4	5	1	26
75	2	2	2	2	2	3	4	17
76	4	4	4	4	4	4	1	25
77	4	4	4	4	5	4	1	26
78	4	3	3	3	4	3	2	22
79	4	2	4	4	3	2	4	23
80	3	3	4	3	3	3	4	23
81	4	4	4	5	5	4	2	28
82	4	4	5	5	4	5	2	29
83	4	3	4	4	3	3	3	24
84	4	3	4	4	4	3	3	25
85	3	3	4	4	4	5	4	27
86	4	4	5	5	4	5	1	28
87	4	4	4	4	4	4	1	25
88	2	3	2	2	3	3	4	19
89	4	4	4	5	5	4	2	28
90	4	4	4	4	5	4	1	26
91	4	3	3	3	4	3	2	22
92	4	2	4	4	3	2	4	23

93	4	3	2	2	3	3	4	21
94	4	2	2	2	3	3	4	20
95	3	3	4	3	3	3	4	23
96	4	4	4	5	5	4	2	28
97	4	4	5	5	4	5	2	29
98	4	3	4	4	3	3	3	24
99	4	3	4	5	4	4	4	28
100	4	4	4	5	5	4	2	28



OUTPUT STATISTIK

A. Uji Validitas

Correlations Xi

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	Jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.764**	.594**	.327**	.144	.322**	-.012	-.192	-.090	.329**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.153	.001	.907	.056	.372	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.764**	1	.758**	.136	-.017	.144	.014	-.158	-.118	.203*	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.177	.864	.154	.890	.116	.243	.042	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.594**	.758**	1	.163	-.011	.186	-.132	-.261**	-.017	.099	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.106	.911	.064	.192	.009	.865	.328	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.327**	.136	.163	1	.433**	.383**	.144	.251*	.240*	.292**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.001	.177	.106		.000	.000	.153	.012	.016	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item5	Pearson Correlation	.144	-.017	-.011	.433**	1	.291**	.036	.072	.279**	.076	.407**
	Sig. (2-tailed)	.153	.864	.911	.000		.003	.723	.475	.005	.453	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item6	Pearson Correlation	.322**	.144	.186	.383**	.291**	1	-.060	.330**	.225*	.334**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.001	.154	.064	.000	.003		.551	.001	.024	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item7	Pearson Correlation	-.012	.014	-.132	.144	.036	-.060	1	.041	.207*	.263**	.198*
	Sig. (2-tailed)	.907	.890	.192	.153	.723	.551		.685	.039	.008	.048
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item8	Pearson Correlation	-.192	-.158	-.261**	.251*	.072	.330**	.041	1	.146	.216*	.201*
	Sig. (2-tailed)	.056	.116	.009	.012	.475	.001	.685		.146	.031	.038
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item9	Pearson Correlation	-.090	-.118	-.017	.240*	.279**	.225*	.207*	.146	1	.324**	.323**
	Sig. (2-tailed)	.372	.243	.865	.016	.005	.024	.039	.146		.001	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item10	Pearson Correlation	.329**	.203*	.099	.292**	.076	.334**	.263**	.216*	.324**	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.001	.042	.328	.003	.453	.001	.008	.031	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.768**	.678**	.603**	.626**	.407**	.589**	.198*	.201*	.323**	.572**	1

Correlations X₁

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	Jumlah
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.038	.001	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations X₂

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Jumlah
item1 Pearson Correlation	1	.733**	.535**	.247*	.019	.358**	-.007	-.135	.826**
item1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.854	.000	.946	.180	.000
item1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item2 Pearson Correlation	.733**	1	.764**	.023	-.130	.093	-.043	-.117	.730**
item2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.823	.199	.356	.668	.247	.000
item2 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item3 Pearson Correlation	.535**	.764**	1	.086	-.163	.086	-.223*	-.222*	.617**
item3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.394	.106	.394	.026	.026	.000
item3 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item4 Pearson Correlation	.247*	.023	.086	1	.451**	.395**	.053	.255*	.556**
item4 Sig. (2-tailed)	.013	.823	.394		.000	.000	.604	.011	.000
item4 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item5 Pearson Correlation	.019	-.130	-.163	.451**	1	.296**	-.042	.176	.310**
item5 Sig. (2-tailed)	.854	.199	.106	.000		.003	.675	.079	.002
item5 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item6 Pearson Correlation	.358**	.093	.086	.395**	.296**	1	-.131	.306**	.558**
item6 Sig. (2-tailed)	.000	.356	.394	.000	.003		.193	.002	.000
item6 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item7 Pearson Correlation	-.007	-.043	-.223*	.053	-.042	-.131	1	-.061	.320**
item7 Sig. (2-tailed)	.946	.668	.026	.604	.675	.193		.547	.000
item7 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item8 Pearson Correlation	-.135	-.117	-.222*	.255*	.176	.306**	-.061	1	.410**
item8 Sig. (2-tailed)	.180	.247	.026	.011	.079	.002	.547		.000
item8 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah Pearson Correlation	.826**	.730**	.617**	.556**	.310**	.558**	.320**	.410**	1
jumlah Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
jumlah N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations X₃

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	Jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.889**	.519**	.560**	-.522**	.628**	.181	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.072	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.889**	1	.722**	.574**	-.591**	.706**	.142	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.158	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.519**	.722**	1	.556**	-.716**	.655**	.052	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.604	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.560**	.574**	.556**	1	-.570**	.837**	.094	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.354	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item5	Pearson Correlation	.522**	.591**	.716**	.570**	1	.654**	.064	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.528	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item6	Pearson Correlation	.628**	.706**	.655**	.837**	-.654**	1	.065	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.522	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
item7	Pearson Correlation	.181	.142	.052	.094	-.064	.065	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.072	.158	.604	.354	.528	.522		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	.835**	.879**	.677**	.770**	.481**	.823**	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Correlations X₄

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.764**	.594**	.327**	.144	.322**	-.012	-.192	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.153	.001	.907	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.764**	1	.758**	.136	-.017	.144	.014	-.158	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.177	.864	.154	.890	.116	.000

Correlations X₄

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Jumlah
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.594**	.758**	1	.163	-.011	.186	-.132	-.261**	.668**
item3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.106	.911	.064	.192	.009	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.327**	.136	.163	1	.433**	.383**	.144	.251*	.613**
item4 Sig. (2-tailed)	.001	.177	.106		.000	.000	.153	.012	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.144	-.017	-.011	.433**	1	.291**	.036	.072	.400**
item5 Sig. (2-tailed)	.153	.864	.911	.000		.003	.723	.475	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.322**	.144	.186	.383**	.291**	1	-.060	.330**	.565**
item6 Sig. (2-tailed)	.001	.154	.064	.000	.003		.551	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	-.012	.014	-.132	.144	.036	-.060	1	.041	.570**
item7 Sig. (2-tailed)	.907	.890	.192	.153	.723	.551		.685	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	-.192	-.158	-.261**	.251*	.072	.330**	.041	1	.462**
item8 Sig. (2-tailed)	.056	.116	.009	.012	.475	.001	.685		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.824**	.750**	.668**	.613**	.400**	.565**	.570**	.462**	1
jumlah Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

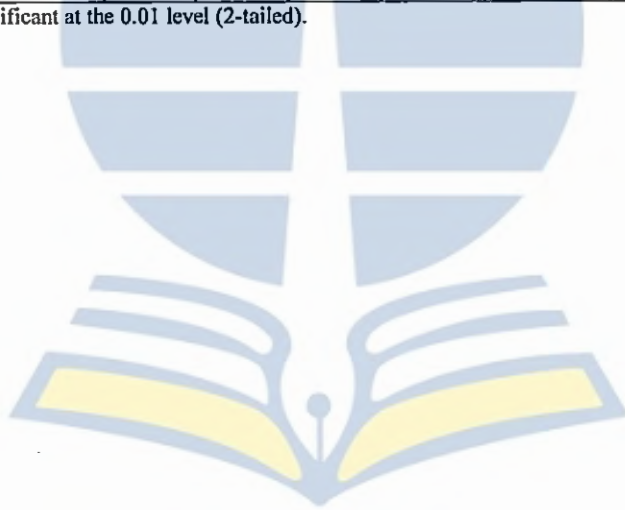
Correlations X₅

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8
Pearson Correlation	1	.324**	.445**	.550**	.532**	.149	-.540**	.541**
item1 Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.138	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.324**	1	.601**	.625**	.736**	.750**	-.782**	.747**
item2 Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.445**	.601**	1	.889**	.519**	.560**	-.522**	.876**
item3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

Correlations Xs

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.550**	.625**	.889**	1	.722**	.574**	-.591**	.934**
item4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.532**	.736**	.519**	.722**	1	.556**	-.716**	.777**
item5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.149	.750**	.560**	.574**	.556**	1	-.570**	.733**
item6 Sig. (2-tailed)	.138	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.540**	.782**	.522**	.591**	.716**	.570**	1	.570**
item7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.541**	.747**	.876**	.934**	.777**	.733**	.570**	1
item8 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

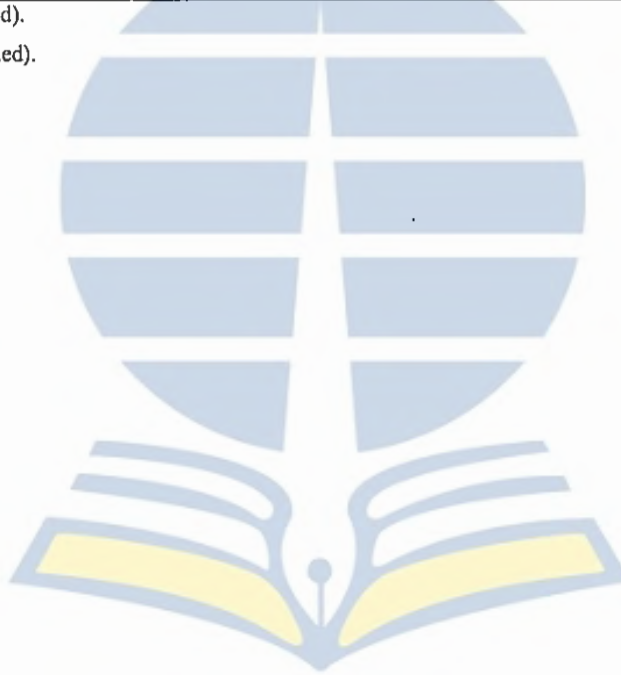


Correlations (Y)

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	Jumlah
Pearson Correlation	.481**	.487**	.455**	.449**	.545**	.428**	.548**	.480**	.533**	.430**	.588**	.439**	.495**	.319**	1
jumlah Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



B. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics X₁

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	11

Reliability Statistics X₂

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	9

Reliability Statistics X₃

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	8

Reliability Statistics X₄

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	9

Reliability Statistics X₅

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	8

Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	15

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₁	(Combined)	303.218	10	30.322	1.317	.234
	Between	4.267	1	4.267	23.185	.005
	Groups	298.951	9	33.217	1.443	.182
	Deviation from					
	Linearity					
	Within Groups	2048.492	89	23.017		
	Total	2351.710	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₂	(Combined)	71.168	9	7.908	.312	.969
	Between	.424	1	.424	19.017	.017
	Groups	70.745	8	8.843	.349	.944
	Deviation from					
	Linearity					
	Within Groups	2280.542	90	25.339		
	Total	2351.710	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₃	(Combined)	309.488	13	23.807	1.003	.456
	Between	1.025	1	1.025	18.043	.003
	Groups	308.463	12	25.705	1.082	.385
	Deviation from					
	Linearity					
	Within Groups	2042.222	86	23.747		
	Total	2351.710	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₄	(Combined)	137.421	9	15.269	.621	.777
	Between	15.522	1	15.522	19.631	.009
	Groups	121.899	8	15.237	.619	.760
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	2214.289	90	24.603		
Total		2351.710	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X ₅	(Combined)	282.598	11	25.691	1.093	.377
	Between	.090	1	.090	22.034	.004
	Groups	282.508	10	28.251	1.202	.301
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	2069.112	88	23.513		
Total		2351.710	99			

2. Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X ₁	.132	100	.200	.940	100	.000
X ₂	.216	100	.300	.922	100	.000
X ₃	.118	100	.202	.950	100	.001
X ₄	.182	100	.200	.925	100	.000
X ₅	.137	100	.200	.938	100	.000
Y	.138	100	.200	.935	100	.000

a. Lilliefors Significance Correction

3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	48.601	5.991		8.112	.000		
X ₁	1.790	.884	.538	2.026	.016	.117	7.267
X ₂	1.019	.747	.014	2.132	.035	.154	1.106
X ₃	1.246	.964	.778	2.530	.012	.190	1.157
X ₄	1.946	.901	.472	2.159	.033	.122	5.161
X ₅	1.699	.659	.460	2.061	.011	.154	5.631

a. Dependent Variable: Y

4. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.756	.742	866.51	1.651

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	125.512	5	25.102	22.060	.000 ^b
Residual	2226.198	94	23.683		
Total	2351.710	99			

a. Dependent Variable: Y

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

D. Distribusi Frekuensi

1. Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_1)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	21	21.0	21.0	25.0
3.00	22	22.0	22.0	47.0
4.00	21	21.0	21.0	68.0
5.00	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	20	20.0	20.0	20.0
3.00	27	27.0	27.0	47.0
4.00	37	37.0	37.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	28	28.0	28.0	28.0
3.00	24	24.0	24.0	52.0
4.00	43	43.0	43.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	13	13.0	13.0	15.0
Valid 4.00	38	38.0	38.0	53.0
5.00	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	16	16.0	16.0	16.0
Valid 4.00	41	41.0	41.0	57.0
5.00	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	8	8.0	8.0	8.0
3.00	27	27.0	27.0	35.0
Valid 4.00	59	59.0	59.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	5	5.0	5.0	5.0
Valid 4.00	69	69.0	69.0	74.0
5.00	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	19.0	19.0
	4.00	72	72.0	91.0
	5.00	9	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	9.0	9.0
	3.00	14	14.0	23.0
	4.00	77	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	15.0	15.0
	3.00	40	40.0	55.0
	4.00	45	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Variabel Keandalan (*Reliability*) (X_2)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0
	2.00	27	27.0	29.0
	3.00	14	14.0	43.0
	4.00	25	25.0	68.0
	5.00	32	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	23	23.0	23.0	23.0
3.00	24	24.0	24.0	47.0
Valid 4.00	37	37.0	37.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	28	28.0	28.0	28.0
3.00	23	23.0	23.0	51.0
Valid 4.00	45	45.0	45.0	96.0
5.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	11	11.0	11.0	13.0
Valid 4.00	28	28.0	28.0	41.0
5.00	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	13	13.0	13.0	13.0
Valid 4.00	32	32.0	32.0	45.0
5.00	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	8	8.0	8.0	8.0
3.00	30	30.0	30.0	38.0
Valid 4.00	55	55.0	55.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	6	6.0	6.0	6.0
Valid 4.00	70	70.0	70.0	76.0
5.00	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	19	19.0	19.0	19.0
Valid 4.00	76	76.0	76.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	19	19.0	19.0	19.0
3.00	6	6.0	6.0	25.0
Valid 4.00	64	64.0	64.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	19	19.0	19.0	19.0
3.00	15	15.0	15.0	34.0
Valid 4.00	41	41.0	41.0	75.0
5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.0	4.0	4.0
3.00	36	36.0	36.0	40.0
Valid 4.00	42	42.0	42.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	6.0	6.0	6.0
3.00	42	42.0	42.0	48.0
Valid 4.00	32	32.0	32.0	80.0
5.00	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	24	24.0	24.0	24.0
2.00	24	24.0	24.0	48.0
Valid 3.00	11	11.0	11.0	59.0
4.00	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	22	22.0	22.0	22.0
3.00	21	21.0	21.0	43.0
Valid 4.00	32	32.0	32.0	75.0
5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	17	17.0	17.0	17.0
3.00	9	9.0	9.0	26.0
Valid 4.00	63	63.0	63.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Variabel Jaminan (*Assurance*) (X_4)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	21	21.0	21.0	25.0
Valid 3.00	22	22.0	22.0	47.0
4.00	21	21.0	21.0	68.0
5.00	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	20	20.0	20.0	20.0
3.00	27	27.0	27.0	47.0
Valid 4.00	37	37.0	37.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	28	28.0	28.0	28.0
3.00	24	24.0	24.0	52.0
Valid 4.00	43	43.0	43.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	13	13.0	13.0	15.0
Valid 4.00	38	38.0	38.0	53.0
5.00	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	16	16.0	16.0	16.0
Valid 4.00	41	41.0	41.0	57.0
5.00	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	8	8.0	8.0	8.0
3.00	27	27.0	27.0	35.0
Valid 4.00	59	59.0	59.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	5.0	5.0	5.0
Valid 4.00	69	69.0	69.0	74.0
Valid 5.00	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	19.0	19.0	19.0
Valid 4.00	72	72.0	72.0	91.0
Valid 5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5. Variabel Perhatian (*Emphaty*) (X_5)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	9	9.0	9.0	9.0
Valid 3.00	14	14.0	14.0	23.0
Valid 4.00	77	77.0	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	15	15.0	15.0	15.0
Valid 3.00	40	40.0	40.0	55.0
Valid 4.00	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	19	19.0	19.0	19.0
3.00	6	6.0	6.0	25.0
Valid 4.00	64	64.0	64.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	19	19.0	19.0	19.0
3.00	15	15.0	15.0	34.0
Valid 4.00	41	41.0	41.0	75.0
5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.0	4.0	4.0
3.00	36	36.0	36.0	40.0
Valid 4.00	42	42.0	42.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	6.0	6.0	6.0
3.00	42	42.0	42.0	48.0
Valid 4.00	32	32.0	32.0	80.0
5.00	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	24	24.0	24.0	24.0
2.00	24	24.0	24.0	48.0
Valid 3.00	11	11.0	11.0	59.0
4.00	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

6. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

pertanyaan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	38	38.0	38.0	40.0
Valid 4.00	50	50.0	50.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	9	9.0	9.0	9.0
3.00	44	44.0	44.0	53.0
Valid 4.00	40	40.0	40.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	28	28.0	28.0	31.0
Valid 4.00	56	56.0	56.0	87.0
5.00	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	2	2.0	2.0	3.0
3.00	29	29.0	29.0	32.0
4.00	56	56.0	56.0	88.0
5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	4	4.0	4.0	5.0
3.00	28	28.0	28.0	33.0
4.00	52	52.0	52.0	85.0
5.00	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	33	33.0	33.0	36.0
4.00	54	54.0	54.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	2	2.0	2.0	3.0
3.00	29	29.0	29.0	32.0
4.00	52	52.0	52.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.0	4.0	4.0
3.00	30	30.0	30.0	34.0
Valid 4.00	56	56.0	56.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	37	37.0	37.0	40.0
Valid 4.00	51	51.0	51.0	91.0
5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.0	4.0	4.0
3.00	32	32.0	32.0	36.0
Valid 4.00	54	54.0	54.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	8	8.0	8.0	9.0
Valid 3.00	39	39.0	39.0	48.0
4.00	46	46.0	46.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	7.0	7.0	7.0
3.00	43	43.0	43.0	50.0
Valid 4.00	45	45.0	45.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	7.0	7.0	7.0
3.00	34	34.0	34.0	41.0
Valid 4.00	47	47.0	47.0	88.0
5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	4.0	4.0	4.0
3.00	39	39.0	39.0	43.0
Valid 4.00	46	46.0	46.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	