

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



**Oleh:**

**Fatria Mega Nindi**

**10170666N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA**

**Oleh:**

**Fatria Mega Nindi**

**10170666N**

Surakarta, Juli 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S, M.Si.

NIS. 0628124801

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.

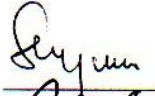
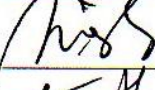
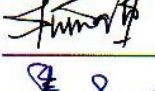

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA**

Oleh:  
**Fatria Mega Nindi**  
**10170666N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal, 16 Juli 2018

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.		27/7 2018
Penguji II : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.		27/7-2018
Penguji III : Yuli Suswati, SE., MM.		25/2018 7
Penguji IV : Dra. Elina Endang S., M.Si.		27/7-2018

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE S, M.Sc., PhD.  
NIDN. 0029094802

Ketua Program Studi  
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati, SKM., M.Sc.  
NIS. 01201112162151

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan terimakasih kepada:

Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Ayah dan ibuku tersayang yang tak pernah berhenti memberikan doa dan selalu memberiku kasih sayang dan semangat.

Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Teman-teman seperjuangan (D-1V Analis Kesehatan) yang telah membantu kelancaran dalam pembuatan tugas akhir.

Almamaterku tercinta.

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian / karya ilmiah / skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2018

Hormat saya



Fatria Mega Nindi

NIM. 10170666N

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana sains teknologi, program D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Semua dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc., selaku ketua program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku pembimbing utama yang telah sabar memberikan banyak nasehat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi.
5. Yuli Suswati. SE, MM., selaku pembimbing pendamping yang telah sabar membimbing penulis hingga skripsi terselesaikan.

6. Para Dosen penguji yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk kelancaran sidang skripsi.
7. Semua Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang dengan tulus dan ikhlas telah memperkaya penulis dengan berbagai pengalaman hidup dan ilmu pengetahuan.
8. Eko Sumanto AMd. AK selaku Kepala Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah banyak memberi dukungan semangat dan kerjasama selama pembuatan skripsi ini.
10. Ayah, ibu yang telah memberikan inspirasi, motivasi dukungan baik secara moril maupun secara materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan D-IV Analis kesehatan di Universitas Setia Budi Surakarta.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pengertian Kualitas .....	7
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	7
C. Kepuasan Pasien/Pelanggan .....	10
D. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
E. Pengaruh Antar Variabel .....	13
F. Kerangka Pikir Penelitian .....	15
G. Landasan Teori .....	16
H. Hipotesis .....	18



BAB III. METODE PENELITIAN .....	19
A. Rancangan Penelitian .....	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sampel .....	19
1. Populasi .....	19
2. Sampel.....	20
D. Variabel Penelitian .....	20
1. Identifikasi Variabel Utama .....	20
2. Klasifikasi Variabel Utama .....	20
E. Bahan dan Alat .....	23
1. Bahan.....	23
2. Alat.....	23
F. Prosedur Penelitian .....	23
G. Teknik Pengumpulan Data .....	24
H. Teknik Analisis Data .....	25
1. Uji Instrument .....	25
a. Uji Validitas .....	25
b. Uji Reliabilitas.....	25
2. Uji Asumsi Dasar .....	25
a. Uji Normalitas .....	25
b. Uji Linieritas.....	26
3. Uji Asumsi Klasik .....	29
a. Uji Multikolinieritas .....	29
b. Uji Heterokedatisitas .....	30
c. Uji Autokorelasi .....	30
I. Jalannya Penelitian .....	31
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 32
A. Gambaran umum responden .....	32
1. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
2. Berdasarkan Usia .....	33
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
B. Analisis Data .....	34
1. Uji Instrumen Penelitian .....	34
a. Uji Validitas.....	34
b. Uji Reliabilitas .....	36
2. Uji Asumsi Klasik .....	36
a. Uji Multikolinieritas .....	36
b. Uji Heterokedatisitas.....	37
c. Uji Autokorelasi.....	38
3. Uji Asumsi Dasar .....	38
c. Uji Normalitas .....	39
d. Uji Linieritas.....	40
C. Pembahasan .....	47

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	55

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut <i>Likert</i> .....	23
Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	28
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	31
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan ..	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 7. Rangkuman Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas .....	36
Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi .....	37
Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	39
Tabel 11. Hasil Uji-t.....	41
Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel 13. Hasil Uji-F (Anova) .....	44
Tabel 14. Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	45

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	15
Gambar 2. Diagram Alur Jalannya Penelitian.....	30
Gambar 3. Hasil Uji Heterokedatisitas <i>Scatterplot</i> .....	36
Gambar 4. <i>P-p plot of regression standardized residual</i> .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi .....	54
Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Panti Waluyo .....	55
Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel .....	56
Lampiran 4. Kuesioner.....	57
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	61
Lampiran 6. Data <i>Tryout</i> 30 sampel.....	63
Lampiran 7. Lampiran Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	65
Lampiran 8. Hasil <i>Tryout</i> variable kepuasan .....	68
Lampiran 9. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien .....	69
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sesudah Try out .....	76
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sesudah Try out Kepuasan pasien.....	78
Lampiran 12. Tabulasi Data Responden .....	79
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas .....	80
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t) .....	81
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Linier (Uji F) .....	81
Lampiran 16. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
Lampiran 17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Lampiran 18. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	82
Lampiran 19. Hasil Uji Autokorelasi.....	83
Lampiran 20. Output Regresi Penelitian.....	83

## INTISARI

**Nindi, F. M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 217 pasien yang diambil dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program *SPSS 17*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, sedangkan variabel kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara parsial. Secara simultan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 46,20 %.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Nindi, F. M. 2018. The Influence of Clinical Laboratory Quality Service to Patient Satisfaction at Panti Waluyo Hospital Surakarta. Study Program D-IV Health Analyst, Faculty of Health Sciences Setia Budi University Surakarta.**

Patient's satisfaction on service in hospital laboratory is influenced by service quality received by patient. This study aims to determine whether the quality of clinical laboratory services to outpatient satisfaction in Panti Waluyo Hospital Surakarta.

This research uses survey method, with purposive sampling technique. Samples were used as many as 217 patients taken from outpatients at Panti Waluyo Hospital Surakarta. The data obtained is then processed using SPSS 17 program.

Based on the results of the research indicated that the variables of responsiveness, empathy and physical evidence had partial effect on the outpatient satisfaction at Panti Waluyo Hospital Surakarta Laboratory, while the reliability and guarantee variables did not partially influence. Simultaneously the reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence have an effect on the outpatient satisfaction of 46,20%.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan telah menjadi permasalahan yang serius bagi masyarakat dewasa ini. Seiring meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka semakin meningkat kualitas hidup sehat pada masyarakat. Kesehatan merupakan aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas akan mampu meningkatkan usia harapan hidup dan kesejahteraan.

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin meningkat akan menimbulkan tuntutan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Semakin pesatnya perkembangan teknologi dan semakin banyaknya rumah sakit swasta dan milik pemerintah akan menyebabkan persaingan pelayanan kesehatan yang ketat. Oleh karena itu setiap institusi kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

Rumah sakit merupakan institusi di bidang pelayanan kesehatan yang memiliki peran untuk mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Maka dari itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Akibatnya, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.



Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut institusi kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Masyarakat akan mencari jasa atau pelayanan dari institusi yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003). Selain itu seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan, suatu rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi segala harapan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat mendaftar, mengurus administrasi, menunggu dokter tidak terlalu lama, dokter dan perawat yang ramah dan ketepatan pemeriksaan di laboratorium. Saat pemeriksaan penunjang di laboratorium dengan peralatan canggih, radiologi, juga diharapkan dapat berjalan dengan baik. Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya (Utama, 2003).

Beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan adalah senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan

pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Kotler, 2002).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

Tjiptono (2007) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan konsep pemasaran; kepuasan dapat dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar, peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang.

Kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan menurut Parasuraman *et al*, (1990) ada lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*).

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dasar penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mardiana (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium rawat jalan.
2. Setyorini (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium yang berupa: daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, sedangkan kehandalan tidak berpengaruh secara parsial. Kualitas pelayanan laboratorium yang berupa: daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo

Tingkat kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi pertimbangan masyarakat dan belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan di Rumah Sakit Panti Waluyo. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta?
3. Seberapa besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di RS Panti Waluyo Surakarta dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji:

1. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta.
2. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta.

3. Untuk menguji besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan di RS Panti Waluyo Surakarta yang dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermafaat bagi:

1. Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

2. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mengenai kualitas pelayanan laboratorium klinik, kepuasan pasien, dan dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

3. Masyarakat

Memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan di rumah sakit.

4. Rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RS Panti Waluyo Surakarta, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan laboratorium klinik yang diberikan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Kualitas**

Kualitas memiliki beberapa definisi yang dikemukakan salah satunya menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2007), kualitas adalah suatu kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dinamis serta memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari produk atau pelayanan yang yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik secara tersurat atau tersirat (Kotler, 1998).

Menurut Assauri (2003) kualitas merupakan inti keberlangsungan /eksistensi sebuah lembaga. Persaingan yang semakin menuntut sebuah lembaga (institusi kesehatan) penyedia jasa/layanan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pasien. Pelanggan/pasien akan mencari produk berupa barang atau jasa dari lembaga (institusi kesehatan) yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

#### **B. Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien terhadap institusi kesehatan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada pelanggan disebut pelayanan prima. Orientasi pelayanan prima pada pemenuhan kebutuhan

atau tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) dengan sebaik-baiknya (Hasibuan, 2005).

Kualitas didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik, apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan berkualitas. Begitupun apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang berupa produk atau jasa sesuai selera, harapan, dan kebutuhan konsumen (Kasmir, 2004). Kualitas pelayanan ini menentukan kepuasan konsumen/pelanggan terhadap institusi/lembaga. Jadi kualitas pelayanan menciptakan suatu produk yang dapat digunakan oleh semua pelanggan sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam Zulian (2001) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kinerja kualitas jasa pelayanan dengan harapan pemakai jasa pada institusi tersebut. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan pemakai jasa dan kinerja yang dirasakan oleh karyawan.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional yaitu menurut pemakai pelayanan kesehatan (pasien dan keluarga) dan menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (rumah sakit). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau

pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azwar, 1996).

Syarat pokok pelayanan kesehatan menurut Azwar (1996), adalah:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*). Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tersedia dan mudah diperoleh.

2. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan yang baik yaitu dapat diterima (*acceptable*) masyarakat dan bersifat wajar (*appropriate*). Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan norma yang berlaku di masyarakat dan bersifat wajar.

3. Mudah dicapai

Artinya mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat dari sudut lokasi. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4. Mudah dijangkau

Artinya mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat dari sudut jarak dan biaya. Untuk mewujudkannya harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.



## 5. Bermutu

Bermutu artinya berhubungan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dilakukan, yang dapat memuaskan para pemakai jasa atau pasien, dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

### **C. Kepuasan Pasien/Pelanggan**

Kepuasan pasien mempunyai peranan penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 2000). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit. Apabila pasien atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (sesuai dengan apa yang diharapkan), besar kemungkinan konsumen akan kembali pada kesempatan lain.

Menurut Kotler (2001), kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan sebagai evaluasi dari perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja setelah pembelian (Zikmund, 2003). Oleh karena itu kepuasan pasien menjadi prioritas utama suatu institusi kesehatan dalam memberikan pelayanannya kepada pasien atau pelanggan.

Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja sesuai dengan harapan pelanggan setelah melakukan pembelian (Kotler dan Keller, 2012). Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi secara keseluruhan pada produk dengan layanan yang tidak didapatkan atau terwujud. Jadi kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menilai suatu pelayanan diantaranya: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan.

Menurut Gonzales (2007), pelayan (tenaga medis) dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus menyadari bahwa kesembuhan pasien bukan hanya ditentukan oleh obat yang digunakan, tetapi juga pelayanan yang ditunjukkan seperti sikap, keterampilan dan pengetahuan. Kepuasan pasien sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

#### **D. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada 5 dimensi kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan menurut Kotler (2012) yaitu:

##### **1. Keandalan (*reliability*)**

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, cepat, tepat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan

yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Berdasarkan definisi operasional kehandalan, maka sebagai indikatornya adalah:

- a. Ketepatan jadwal pelayanan
- b. Pelayanan yang ramah dan sopan
- c. Ketepatan hasil uji laboratorium
- d. Penanganan sampel yang cepat, tepat dan akurat

## 2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan definisi operasional daya tanggap, maka sebagai indikatornya adalah:

- a. Pemberian bantuan sesuai kebutuhan
- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
- c. Memahami keluhan pasien
- d. Penyampaian komunikasi yang baik

## 3. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien terhadap karyawan laboratorium rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan definisi operasional jaminan, maka sebagai indikatornya adalah:

- a. Jaminan keamanan kepada pasien

- b. Jaminan kenyamanan
- c. Jaminan kebersihan alat-alat laboratorium
- d. Fasilitas yang lengkap dan nyaman

4. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang. Berdasarkan definisi operasional tersebut, maka sebagai indikatornya adalah:

- a. Peduli terhadap keluhan pasien
- b. Pelayanan tanpa memandang status sosial
- c. Perilaku petugas yang baik dan sopan
- d. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien

5. Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*tangible*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Berdasarkan definisi operasional tersebut, maka sebagai indikatornya adalah:

- a. Fasilitas ruangan yang tertata rapi
- b. Kebersihan dan kerapian ruangan
- c. Lingkungan laboratorium yang nyaman
- d. Kelengkapan laboratorium dalam jumlah yang memadai

### **E. Pengaruh Antar Variabel**

#### 1. Pengaruh Kehandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian Hartini (2012) yang menyatakan secara parsial *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Aprilia (2013), *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_1$  : *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial

#### 2. Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian Hartini (2012) yang menyatakan secara parsial *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Aprilia (2013), *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_2$  : *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial

#### 3. Pengaruh Jaminan (*assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian Hartini (2012) yang menyatakan secara parsial *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Aprilia (2013),

*Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial

#### 4. Pengaruh Empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian Hartini (2012) yang menyatakan secara parsial *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Aprilia (2013), *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial

#### 5. Pengaruh Bukti Langsung (*tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian Hartini (2012) yang menyatakan secara parsial *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik DKK Klaten. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Aprilia (2013), *Tangibles* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Brayat Minulya Surakarta. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

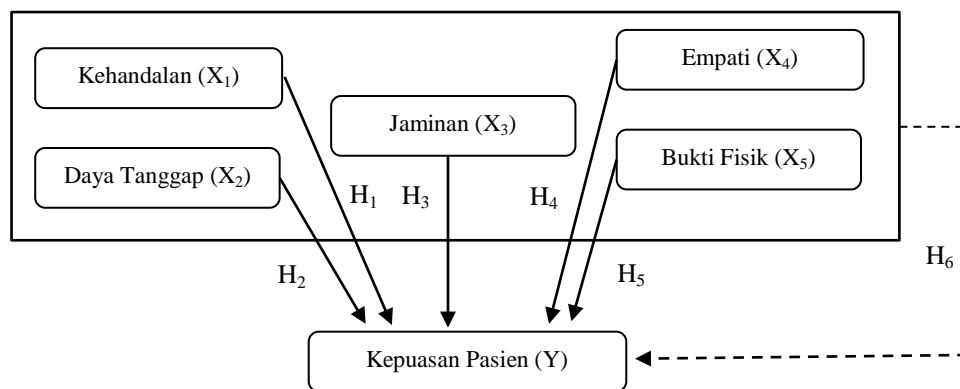
H<sub>5</sub> : *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial

#### 6. Pengaruh kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan.

$H_6$  : Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan.

## F. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan kepustakaan maka kerangka pikir penelitian adalah:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

## G. Landasan Teori

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat menguntungkan rumah sakit. Menurut Lupiyoadi (2006) dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk atau jasa.

Para pasien memiliki beberapa kriteria yang digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi dan mengukur produk/jasa, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik sarana prasarana, perlengkapan utama dan pendukung, pegawai internal (rumah sakit) dan eksternal (di lapangan) serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yang memberikan jasa pelayanan serta informasi cepat dan akurat dengan hasil memuaskan.
3. Daya Tanggap/Daya Serap (*responsiveness*) cepat dan tanggap memberikan pelayanan kepada pasien serta informasinya mudah dipahami.
4. Jaminan (*assurance*) yang mencakup lingkup dasar pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta sifat pegawai/staf rumah sakit yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab tanpa pengawasan yang ketat, tetapi berdasarkan kesadaran.
5. Empati (*emphaty*) yang meliputi karakter personal yang dapat memudahkan melakukan hubungan atau komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan keperluan pelanggan dipenuhi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelangganya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan berkualitas dan harga yang sepadan (Sugito, 2004).



## **H. Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori dapat dibuat hipotesis:

1. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta.
2. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta.
3. Besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan di RS Panti Waluyo Surakarta yang dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dapat diketahui.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **I. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dikuantitatif yaitu penelitian dengan data yang diperoleh berbentuk angka ataupun data kualitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah menjadi analisis statistik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei merupakan metode penelitian dengan cara mengambil data dari sejumlah sampel yang berasal dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama.

#### **J. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta pada bulan Mei 2018.

#### **K. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yaitu pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014).

## **2. Sampel**

Menurut Arikunto (2010) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta sesuai dengan kriteria inklusi yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, ditulis dalam buku metode penelitian oleh Sugiyono (2012) bahwa *purpose sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

## **L. Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi Variabel Utama**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007).

Pelayanan laboratorium klinik merupakan variabel utama pada penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”.

### **2. Klasifikasi Variabel Utama**

- a. Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Dinamakan sebagai variabel bebas karena bebas dalam mempengaruhi

variabel lain. Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*.

- b. Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Disebut variabel terikat karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel independent. Variabel terikat pada penelitian ini “Kepuasan Pasien Rawat jalan terhadap Pelayanan Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”

Variabel X terdiri dari kehandalan (*reliability*) sebagai X<sub>1</sub>, daya tanggap (*responsiveness*) sebagai X<sub>2</sub>, jaminan (*assurance*) sebagai X<sub>3</sub>, empati (*emphaty*) sebagai X<sub>4</sub>, bukti fisik (*tangible*) sebagai X<sub>5</sub>. Definisi operasional variabel-variabel tersebut antara lain adalah:

1. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta untuk memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan dan kemampuan Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta dalam membantu para pasien dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan permintaan pasien akan direalisasikan dengan cepat.
3. Jaminan (*assurance*) adalah perilaku petugas Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta yang dalam menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap laboratorium klinik dan dapat menciptakan rasa aman bagi pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan rumah sakit (tenaga kesehatan) selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang

dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah yang dialami pasien. Kejujuran juga merupakan jaminan kualitas pelayanan laboratorium klinik yang harus dijunjung tinggi oleh tenaga kesehatan.

4. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan dalam memahami permasalahan pasien dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan pasien. Diperlukan sifat sabar dari para karyawan/ tenaga kesehatan.
5. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan laboratorium klinik dalam menunjukkan daya tarik dari segi fasilitas laboratorium, peralatan yang mendukung pemeriksaan laboratorium, serta penampilan dan sikap karyawan/ tenaga kesehatan.
6. Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap hasil yang diberikan oleh laboratorium klinik dibandingkan dengan harapan pasien. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala-skala kepuasan konsumen berdasarkan ciri-ciri konsumen yang merasa puas yang diungkapkan oleh Kotler *et al* (2002), yaitu; loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Rumah Sakit Panti Waluyo YAKKUM Surakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C yang ada di kota Solo. Rumah sakit ini terletak di bagian barat kota Solo, lebih tepatnya di Jalan A. Yani 1-2 dan Jalan Slamet Riyadi Surakarta. Pelayanan di RS Panti Waluyo YAKKUM Surakarta meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap dengan didukung fasilitas penunjang. Pelayanan rawat jalan meliputi 23 klinik yang didukung oleh dokter umum dan

spesialis yang kompeten. Sedangkan kapasitas tempat tidur untuk pelayanan rawat inap sejumlah 150 tempat tidur (TT).

## **M. Bahan dan Alat**

### **1. Bahan**

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrument terpenting yang digunakan dalam penelitian yang berupa pernyataan tertulis yang harus dijawab disebut kuesioner (Mardalis, 2008). Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta.

### **2. Alat**

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Pulpen untuk menulis keiatan dan mengisi kuisoner responden
- b. Laptop dengan *program SPSS vertion 17 for windows*
- c. Kamera untuk dokmentasi kegiatan
- d. Buku untuk mencatat

## **N. Prosedur Penelitian**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisoner yang ditujukan kepada responden yaitu pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo. Kriteria inklusi untuk sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta periode bulan Maret 2018.
2. Telah menggunakan jasa layanan pemeriksaan laboratorium di RS Panti Waluyo Surakarta minimal 2 kali.
3. Pasien dewasa rawat jalan usia minimal 17 tahun.

### O. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner. Data diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner maupun memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, dan data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Untuk alternatif jawaban responden pada kuesioner menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* mempunyai gradasi skor dari 1-5. Jawaban-jawaban tersebut diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut *Likert***

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Pernyataan positif</b>	<b>Pernyataan negatif</b>
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Cukup setuju	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Sumber: Sugiyono (2012)

## P. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik dengan program *SPSS versi 17*. Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dulu melakukan uji persyaratan bebas dari linier yaitu dengan uji instrumen, uji asumsi dasar dan uji asumsi klasik. uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi dasar meliputi uji normalitas dan uji linieritas sedangkan uji asumsi klasik dengan uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

### 1. Uji Instrumen

Uji instrumen meliputi:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan valid atau tidak (Darmadi, 2013). Instrumen dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu  $r > 0,2407$  ( $r$  tabel : 0,2407 pada  $n = 30$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan *degree of freedom* (df)=  $n-2$ ).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data pada kuisioner betul-betul reliabel dalam arti terbebas dari ketidakakuratan. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

### 2. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar meliputi:

#### a. Uji Normalitas



Uji ini berguna agar dapat diketahui apakah nilai residual dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat pada *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Data yang terdistribusi normal dapat dilihat pada penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Model regresi yang memenuhi asumsi normalitas yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, apabila sebaliknya maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Wijaya, 2009).

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui terdapat hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara variabel. Uji linieritas terbagi menjadi dua yaitu:

##### 1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Merupakan hubungan linier antara satu variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y).

##### 2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel independent ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependent (Y) secara simultan.

Bentuk umum persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

Y = Kepuasan pasien

$X_1, X_2, \dots, X_k$  = Varibel bebas

$b_1, b_2, \dots, b_k$  = Koefisien regresi

a = Titik potong dengan sumbu Y

Uji linieritas yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yaitu:

a. Uji koefisien regresi linier secara sendiri-sendiri (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent* (Priyatno, 2011). Langkah pengujian seperti halnya menurut Muhidin dan Abdurahman (2011) sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis

a)  $H_a \neq \beta \neq 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan  $X_6$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

b)  $H_0 = \beta = 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan  $X_6$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

2. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )

3. Menentukan signifikansi

Nilai signifikansi (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel *independent* secara parsial tidak mempengaruhi variabel *dependent*. Sedangkan nilai signifikansi (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *independent* secara parsial mempengaruhi variabel *dependent*.

b. Uji Koefisien Regresi (Uji F)

Uji ini disebut uji serentak yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Melalui uji

F ini dapat membandingkan F hitung dengan F table pada derajat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis

- a)  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan  $X_6$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
- b)  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  dan  $X_6$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

2. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )

3. Menentukan signifikansi

Nilai signifikansi (P Value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel *independent* secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependent. Sedangkan nilai signifikansi (P Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *independent* secara simultan mempengaruhi variabel *dependent*.

a. Analisis Korelasi Berganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara simultan.

**Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2014)

b. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat dan ditunjukkan dengan prosentase.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan hubungan antara variabel prediktor atau independen terhadap variabel prediktor yang lain. uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (variabel *independent*) dan dalam sebuah regresi berganda tidak boleh terjadi multikolinieritas karena apabila terjadi multikolinieritas maka regresi dari variabel bebas tidak dapat ditentukan. pendeteksinya dilihat apabila nilai tolerance variabel lebih dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 maka tingkat kolonieritas dapat ditoleransi (Priyatno, 2011).

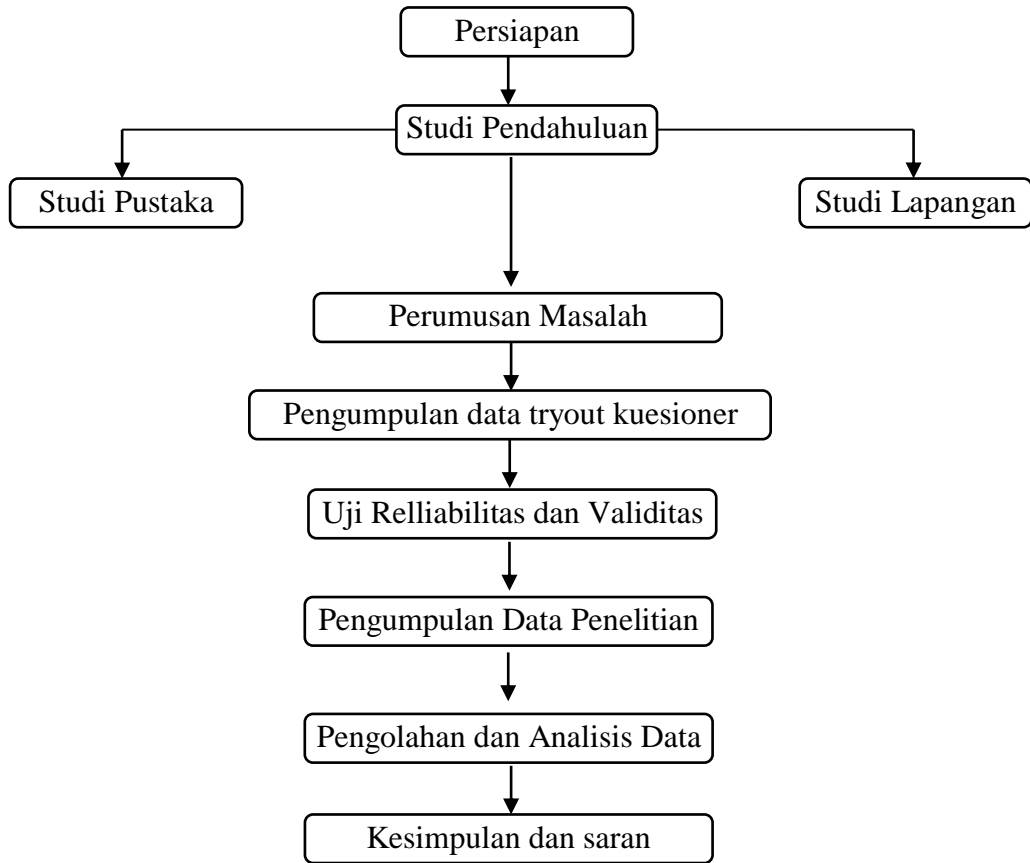
b. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dapat dideteksi dengan melihat scatter plot dan analisa ada tidaknya pola tertentu seperti membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) jika tidak ada pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka hal tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah hubungan yang terjadi antara residual satu dengan pengamatan yang lain. Tujuan dilakukan uji ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Hasil uji autokorelasi dapat diketahui dengan melihat angka *durbin-watson (DW)* yang terletak pada nilai antara 1,55-2,44 (Wijaya, 2009).

### Q. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Diagram Alur Jalannya Penelitian

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran umum responden

Penelitian ini menggunakan teknik sampling *purposive* dengan jumlah responden sebanyak 217 responden. Data diri yang diperoleh dari responden meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir yang dijabarkan sebagai berikut :

##### 1. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden merupakan salah satu karakteristik yang harus diketahui karena jenis kelamin dapat mempengaruhi responden dalam menjawab kuisioner. Jenis Kelamin seseorang dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>N</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	81	37,3%
Perempuan	136	62,7%
Jumlah	217	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan data tabel 3 diketahui jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 81 responden (37,7%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 136 responden (62,7%). Hal ini disebabkan karena perempuan lebih memperhatikan kesehatannya dibandingkan dengan laki-laki.

## 2. Berdasarkan Usia

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi.

Distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia (tahun)</b>	<b>N</b>	<b>Persentase (%)</b>
<30 tahun	37	17,1%
31-50 tahun	134	61,7%
>50 tahun	46	21,2%
Jumlah	217	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Diketahui jumlah distribusi frekuensi responden berdasarkan usia pada tabel 4 terbanyak adalah pasien dengan usia 31-50 tahun, yaitu sebesar 61,1%. Hal ini disebabkan karena pada usia tersebut responden mulai mengalami gangguan kesehatan sehingga banyak yang melakukan kontrol tiap bulan untuk melakukan pemeriksaan laboratorium di Rumah sakit.

## 3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menunjukkan intelektualitas dan tingkat pengetahuan seseorang, maka akan mempengaruhi penilaian responden dalam menjawab kuisioner yang telah diberikan oleh peneliti terhadap kualitas jasa yang diberikan. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 5.



**Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	16	7,3%
SMP	24	11,1%
SMA	62	28,6%
D3	48	22,1%
S1	59	27,1%
S2	8	3,7%
S3	0	0%
Jumlah	217	

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Pada tabel 5 distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan diketahui tingkat pendidikan SD sebanyak 7,3%, SMP sebanyak 11,1%, SMA sebanyak 28,6%, Diploma tiga sebanyak 22,1%, Sarjana sebanyak 27,1% dan Magister sebanyak 3,7%. Berdasarkan data tersebut diketahui responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA dan yang terendah adalah responden dengan tingkat pendidikan magister. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden sudah memperhatikan kesehatan dengan baik.

## **B. Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner.

Suatu kuisioner dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuisioner mampu

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Arikunto, 2006).

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Butir pertanyaan</b>	<b><i>Corrected Item Total Correlation</i></b>
Keandalan (X <sub>1</sub> )	X.1.1	0,729
	X.1.2	0,781
	X.1.3	0,703
	X.1.4	0,386
	X.1.5	0,696
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	X.2.1	0,812
	X.2.2	0,790
	X.2.3	0,665
	X.2.4	0,759
	X.2.5	0,829
Jaminan (X <sub>3</sub> )	X.3.1	0,596
	X.3.2	0,705
	X.3.3	0,562
	X.3.4	0,562
	X.3.5	0,596
Empati (X <sub>4</sub> )	X.4.1	0,712
	X.4.2	0,779
	X.4.3	0,747
	X.4.4	0,771
	X.4.5	0,821
Bukti Fisik (X <sub>5</sub> )	X.5.1	0,827
	X.5.2	0,806
	X.5.3	0,828
	X.5.4	0,640
	X.5.5	0,825
Kepuasan (Y)	Y1	0,785
	Y2	0,773
	Y3	0,750
	Y4	0,757
	Y5	0,511

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 6 variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan mempunyai nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,2407 dengan demikian butir-butir pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian pada pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RS Panti Waluyo Surakarta.

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas terhadap kuesioner masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
1	<i>Reliability</i>	0,843
2	<i>Responsiveness</i>	0,909
3	<i>Assurance</i>	0,815
4	<i>Emphaty</i>	0,906
5	<i>Tangibles</i>	0,913
6	Kepuasan	0,879

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* semua variabel mempunyai nilai  $> 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel *independent* dalam model regresi. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah ada tidaknya multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditentukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas**

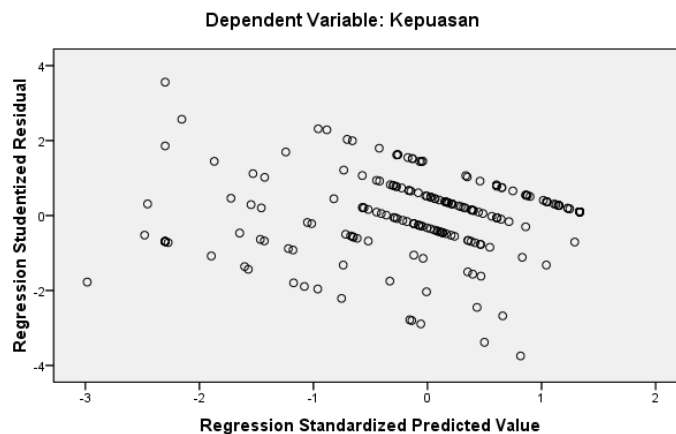
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kehandalan	.551	1.815
Daya Tanggap	.516	1.940
Jaminan	.426	2.345
Empati	.520	1.923
Bukti Fisik	.593	1.686

a. Dependent Variable: Kepuasan  
Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan hasil uji Multikolinieritas pada tabel 8. Dimana nilai *variance inflation factor (VIF)*, Semua variabel  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedatisitas yaitu ada tidaknya kesamaan varian dari residual pada model regresi.



**Gambar 3. Hasil Uji Heterokedatisitas *Scatterplot***

Berdasarkan hasil dari *scatterplot* datanya tersebar dan tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka diidentifikasi tidak terjadi heterokedatisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Autokorelasi

**Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.689 <sup>a</sup>	.474	.462	1.830

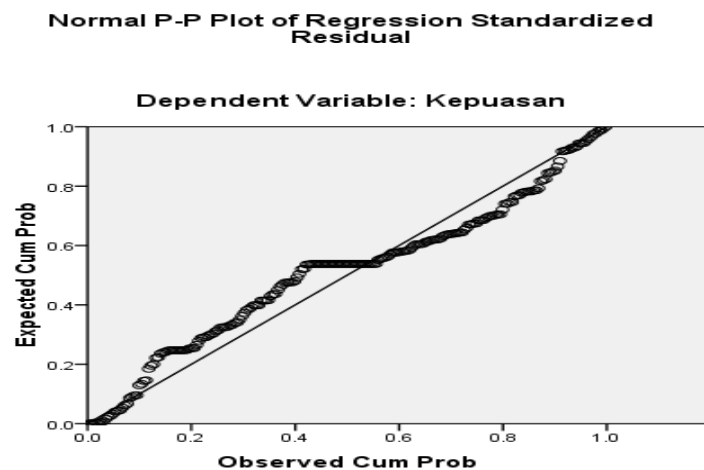
Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil uji autokorelasi dapat diketahui dengan melihat angka *Durbin-Watson (DW)* Pada tabel 9, angka DW yang diperoleh adalah 1,830 terletak pada nilai diantara 1,55-2,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

**3. Uji Asumsi Dasar**

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam regresi berdistribusi normal atau tidak, sebab model regresi yang baik apabila datanya normal. Data yang dinyatakan normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada diagram *normal P-p plot of Regression Standardized Residual* (Gambar 4)



**Gambar 4. P-p plot of regression standardized residual**

Berdasarkan hasil uji normalitas gambar 4, menunjukkan bahwa data menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan data terdistribusi normal dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

b. Uji Linieritas (Uji Hipotesis)

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas meliputi:

- 1) Analisis regresi linier sederhana

Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai variabel *dependent* (Y) apabila variabel *independent* (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah variabel *dependent* dengan variabel *independent* positif atau negatif. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

		Kepuasan
<i>Pearson</i>	Kepuasan	1.000
<i>Correlation</i>	Kehandalan	.491
	Daya Tanggap	.542
	Jaminan	.528
	Empati	.600
	Bukti Fisik	.530

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis dapat diketahui tingkat hubungannya dengan melihat tabel 10 dan hasilnya sebagai berikut:

- a) Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,491 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti tingkat hubungannya sedang. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta masih belum optimal dalam memberikan pelayanan.
- b) Hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,542 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti daya tanggap

mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan tingkat hubungan yang sedang. Hal tersebut terjadi karena ketanggapan petugas laboratorium di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dalam memberikan pelayanan masih belum memuaskan.

- c) Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,528 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti jaminan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan tingkat hubungan yang sedang. Hal tersebut dapat terjadi karena jaminan kenyamanan dan keamanan yang diperoleh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta masih belum optimal.
- d) Hubungan antara empati dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,600 yang terletak pada interval 0,60 – 0,799 berarti jaminan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan tingkat hubungan yang kuat. Hal tersebut dapat terjadi karena hubungan kepedulian, perhatian dan komunikasi yang diberikan oleh petugas laboratorium kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta sudah sangat memuaskan.
- e) Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,530 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti bukti fisik mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan tingkat hubungan yang sedang. Hal tersebut dapat terjadi karena sarana dan prasarana fisik serta kelengkapan fasilitas laboratorium di Rumah Sakit



Panti Waluyo Surakarta kurang memadai, sehingga pelayanan yang diperoleh pasien kurang optimal.

Hasil uji-t antara lain:

Uji-t, Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Y). hasil uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Hasil Uji-t**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	4.532	1.404		3.228	.001
Kehandalan	.116	.066	.118	1.761	.080
Daya Tanggap	.163	.070	.163	2.350	.020
Jaminan	.048	.077	.048	.625	.533
Empati	.284	.065	.303	4.377	.000
Bukti Fisik	.203	.058	.227	3.509	.001

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis uji regresi secara parsial (uji-t) dari tabel 11 menunjukkan bahwa:

a) Pengaruh Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji-t untuk dimensi kehandalan (*reliability*) dengan sig 0,080 pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis ( $H_0$ ) diterima. Hal ini berarti kehandalan tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (kepuasan pasien ini ditentukan oleh kehandalan petugas laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dalam melayani pasien).

b) Pengaruh Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji-t untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan sig 0,020 pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis (H0) ditolak. Hal ini berarti daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (kepuasan pasien ini ditentukan oleh daya tanggap petugas laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dalam melayani pasien).

c) Pengaruh Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji-t untuk dimensi jaminan (*assurance*) dengan sig 0,533 pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis (H0) diterima. Hal ini berarti jaminan tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (kepuasan pasien ini tidak ditentukan oleh jaminan keamanan dan kenyamanan petugas laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dalam melayani pasien).

d) Pengaruh Empati dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji-t untuk dimensi daya empati (*empaty*) dengan sig 0,000 pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis (H0) ditolak. Hal ini berarti empati mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (kepuasan pasien ini ditentukan oleh perhatian dan komunikasi petugas laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dalam melayani pasien).

e) Pengaruh Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji-t untuk dimensi daya bukti fisik (*tangibles*) dengan sig 0,001 pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis (H0) ditolak. Hal ini berarti bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien

(kepuasan pasien ini ditentukan oleh penampilan fisik di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta).

2) Analisis regresi linier berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sebesar besar hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel *dependent* (Y) secara serentak. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 12.

**Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien Regresi</b>
Konstanta	4.532
Kehandalan	.116
Daya Tanggap	.163
Jaminan	.048
Empati	.284
Bukti Fisik	.203

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil regresi berganda tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 4,532 + 0,116X_1 + 0,163X_2 + 0,048X_3 + 0,284X_4 + 0,203X_5$$

Persamaan regresi berganda, dapat dijelaskan sebagai berikut:

$a = 4,532$  artinya jika faktor kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) dianggap 0, maka kepuasan pasien (Y) mengalami peningkatan sebesar 4,532.

$b_1 = 0,116$  artinya jika faktor daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) dianggap 0, maka kehandalan ( $X_1$ ) mengalami peningkatan sebesar 0,116.

$b_2 = 0,163$  artinya jika faktor kehandalan ( $X_1$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) dianggap 0, maka daya tanggap ( $X_2$ ) mengalami peningkatan sebesar 0,163.

$b_3 = 0,048$  artinya jika faktor kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) dianggap 0, maka jaminan ( $X_3$ ) mengalami peningkatan sebesar 0,048.

$b_4 = 0,284$  artinya jika faktor kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) dianggap 0, maka empati ( $X_4$ ) mengalami peningkatan sebesar 0,284.

$b_5 = 0,203$  artinya jika faktor kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), dan empati ( $X_4$ ), dianggap 0, maka bukti fisik ( $X_5$ ) mengalami peningkatan sebesar 0,203.

Hasil Uji F (Anova), uji ini digunakan untuk mengetahui kelayakan model penelitian, apakah variabel *independent* (X) berpengaruh secara serentak (simultan) terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 13.

**Tabel 13. Hasil Uji-F (Anova)**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	271.092	5	54.218	38.056	.000 <sup>a</sup>
Residual	300.613	211	1.425		
Total	571.705	216			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa output Anova (*F-value*) adalah 38,056 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 yang berarti jauh < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* berpengaruh secara serentak (simultan) terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Analisis korelasi berganda (R), uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen* yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi berganda (R). Hasil analisis korelasi (R) dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14. Hasil Analisis Korelasi Berganda**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.689 <sup>a</sup>	.474	.462	1.194

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis korelasi ganda (R) diperoleh angka R sebesar 0,689. Nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 2 (Interpretasi Koefisien Korelasi) dan nilai R berada di interval 0,60 – 0,799, yang berarti mempunyai hubungan yang kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variabel-variabel *independent* (X) yang digunakan untuk menjelaskan

variasi variabel *dependent* (Y). Analisis determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 14 yaitu sebesar 0,462. Nilai 0,462 menunjukkan bahwa secara efektif 46,20% kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta ditentukan oleh kualitas pelayanan laboratorium, sedangkan 53,80% ditentukan oleh faktor-faktor lain.

### C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS *versi* 17 maka hasil dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Hipotesis pertama kehandalan secara parsial tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,080 yang lebih besar dari 0,05 serta nilai regresi sebesar 0,491. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan dari tenaga laborat belum memuaskan pasien sesuai yang dijanjikan. Hasil ini berbeda dengan studi yang dilakukan Supartiningsih (2017) yang menyebutkan kehandalan mempunyai peran dalam meningkatkan kepuasan pada tenaga kesehatan. Perbedaan ini dikarenakan perbedaan persepsional dari pasien dalam mendapatkan layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

#### 2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Hipotesis kedua bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar

0,020 yang lebih dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,542. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian ini mendukung penelitian (Setyorini, 2015) dimana daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hasil penelitian ini juga tidak relevan dengan hasil penelitian Supartiningsih (2017), yang menyatakan bahwa kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

### 3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Hipotesis ketiga jaminan secara parsial tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,533 yang lebih besar dari 0,05 serta nilai regresi sebesar 0,528. Dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta kurang maksimal karena tidak sesuai dengan harapan pasien karena kualitas pelayanan juga berkaitan dengan rasa aman, nyaman dan pelayanan yang berkualitas. Hasil ini tidak relevan dengan hasil penelitian Supartiningsih (2017) bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula. Namun hal ini diperkuat

dengan penelitian Mako (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial jaminan tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena pasien belum merasakan pelayanan yang nyaman, aman dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai standar.

#### 4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Hipotesis keempat bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,600. Dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta sudah memenuhi harapan pasien. Hal ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan mempunyai kecenderungan menurun.

#### 5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Hipotesis kelima bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,530. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan



Laboratorium Rumah Panti Waluyo Surakarta sudah sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian Pranoto (2014) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh sehingga sarana dan prasarana fisik serta kelengkapan fasilitas di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang belum memadai tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga tidak relevan dengan penelitian Supartiningsih (2017), yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan belum tentu akan meningkat pula.

#### 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan analisis determinasi diperoleh  $R^2$  sebesar 0,462 yang berarti bahwa secara efektif 46,2% kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta ditentukan oleh kualitas pelayanan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan 53,8% ditentukan oleh faktor lain yang belum diteliti.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, sedangkan variabel kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara parsial.
2. Variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.
3. Variabel kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 46,20%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk peningkatan kualitas pelayanan Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti

Waluyo Surakarta, sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

2. Variabel kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien petugas Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pasien sesuai yang dijanjikan kepada pasien. Selain pihak rumah sakit hendaknya memberikan pelatihan kepada petugas laboratorium untuk menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat melihat besarnya prosentase yang diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, K. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta: Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi. Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 1. Jakarta: Gramedia.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Donabedian, A. 2000. *Exploration in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Gonzales. 2007. *Culture, Disease and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Darmadi, H. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartini. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Paien di Laboratorium Klinik DKK Klaten: Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler, P. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.

- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, P. and Keller K. L. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mako,. M. K. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mardiana, Budiadi, N.A. & Kristanto, Y. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
- Muhidin dan Abdurahman. 2011. *Analisa korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Priyatno D. 2011. *Buku Saku SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: MediaKom.
- Setyorini, NA. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
- Sugito, Hadi. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses 16 Desember 2017 <http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2004/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan>
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6 (1): 9-15.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*. Vol. 1, No. 2. Hal. 96-110
- Wijaya T. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Wunga, YL. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Melati di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi*: Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zeithaml dan Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across*. New York: Mc Graw Hill.
- Zikmund, G. W. 2003. *Exploring Marketing Research*. Cornell University: South Western.
- Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia

## Lampiran 1. Surat izin penelitian



Nomor : 282 / H6 – 04 / 16.01.2018  
Lamp. : - helai  
Hal : Ijin Penelitian

**Kepada :**  
**Yth. Direktur**  
**RS. PANTI WALUYO**  
**Di Surakarta**

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

**NAMA : FATRIA MEGA NINDI**  
**NIM : 10170666 N**  
**PROGDI : D-IV Analis Kesehatan**  
**JUDUL : Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium RS. Panti Waluyo**

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima

Surakarta, 06 Januari 2018



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

## Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta



**RS. PANTI WALUYO**  
 Jl. Jend. A. Yani 1 Surakarta 57143  
 Telp. : 0271 - 712077 (hunting)  
 Fax. Sekretariat : 0271 - 729125  
 Fax. Keuangan : 0271 - 725220  
 e-mail : rspantiwaluyo@gmail.com  
 www.rspantiwaluyo.com

Nomor : 0366/PW/Sekr/I/2018

Surakarta, 02 Februari 2018

Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth. :

**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Setia Budi Surakarta**  
 Di Tempat

Dengan hormat,

Memperhatikan surat Saudara nomor 282/H6-04/16.01.2018 tanggal 06 Januari 2018, perihal Permohonan Ijin Penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Fatria Mega Nindi**  
 NIM/Institusi : **10170666 N / Universitas Setia Budi Surakarta**  
 Judul TA : **Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium RS Panti Waluyo**

Maka dengan ini kami beritahukan bahwa kami dapat menyetujui permohonan tersebut. Adapun mengenai prosedur dan teknis pelaksanaan, dapat menghubungi **Kasubag Diklat, Ibu Anik Tri Palupi, SH., MM.**

Demikian kami sampaikan untuk menjadikan periksa, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Direktur,  
  
 dr. T. Soebroto, M. Kes

Tembusan :  
 Diklat



## Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel

**1. Data Populasi sampel Pasien Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta**

<b>Bulan</b>	<b>Pasien Rawat Jalan</b>
Januari	657
Februari	560
Maret	576
April	578
<b>Total</b>	<b>2371</b>

**2. Data Perhitungan Sampel**

Pengambilan Sampel dihitung dengan jumlah perhitungan sampel menggunakan populasi pada bulan april 2018 (578) dan ditentukan dengan menggunakan perhitungan menurut *Isaac* dan *Michael* dengan uraian sebagai berikut :

Rumus:

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\
 &= \frac{3,481 \times 578 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (578-1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\
 &= \frac{503,004}{2,31275} \\
 &= 217,49177 = 217
 \end{aligned}$$

$\lambda$  = narga tabel chi kuadrat dengan dK = 1, kesalahan 5% = 3,481

P = proporsi dalam populasi = Q = 0,5

d = ketelitian (error) = 0,05

N = ukuran populasi = 964

S = jumlah sampel

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa besar sampel adalah 217 pasien.

Lampiran 4. Kuisoner

### **Kuesioner Penelitian**

Yth. Responden penelitian

Di Laboratorium Patologi klinik Rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo,

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan  
Analisis Kesehatan :

Nama : FATRIA MEGA NINDI

NIM : 10170666N

Melakukan penelitian untuk menyusun Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di  
Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”

Untuk keperluan tersebut saya sebagai peneliti memohon bantuan kepada Bpk/ibu/Sdr  
Agar dapat membantu mengumpulkan data yang kami perlukan dengan mengisi pertanyaan  
dalam mengisi kuesioner ini dengan kesungguhan hati.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 35 pertanyaan yang hendaknya di isi  
dengan lengkap dan mohon untuk di isi semua. Kelengkapan jawaban akan sangat  
mempengaruhi penelitian, Data pribadi anda tidak akan di publikasikan sehingga anda dapat  
memberikan opini secara bebas.

Besar harapan saya atas partisipasi anda terhadap kontribusi bagi ilmu pengetahuan. Atas  
perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Fatria Mega Nindi

## PERNYATAAN UMUM

### 1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama : ..... (wajib diisi)
- b. Jenis kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
- c. Usia :  < 30 tahun  
 31-50 tahun  
 > 50 tahun
- d. Pendidikan terakhir :  SD  
 SMP  
 SMA  
 D-III  
 S-1  
 S-2  
 S-3

### 2. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk :

Mohon dijawab jujur sesuai dengan pendapat responden setelah mendapat pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo dengan cara memberi tanda pada kolom yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

### KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN					
A	KEHANDALAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas melayani sesuai dengan jadwal pelayanan					
2	Petugas melayani dengan ramah dan sopan saat pasien datang					
3	Pemeriksaan laboratorium oleh petugas sesuai dengan jenis pemeriksaan yang diminta oleh dokter pada pasien					
4	Petugas dalam memberikan hasil tepat waktu					
5	Petugas menangani sampel pasien dengan penuh ketelitian, cepat, tepat dan akurat					
B	KETANGGAPAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas memberikan bantuan pelayanan sesuai kebutuhan					
2	Petugas dalam membantu dan memberikan informasi dengan lengkap dan jelas					
3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
4	Petugas memahami keluhan pasien					
5	Adanya komunikasi yang baik antara petugas laboratorium dengan pasien					
C	JAMINAN	SS	S	KS	TS	STS

1	Pelayanan yang sopan dan ramah dilakukan oleh petugas laboratorium					
2	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa					
3	Alat-alat yang digunakan di laboratorium bersih dan nyaman					
4	Fasilitas di dalam ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman					
5	Petugas mampu memberikan kenyamanan kepada pasien					
<b>D</b>	<b>EMPATI</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Sikap, perilaku dan tindakan petugas yang baik, ramah dan sopan					
2	Petugas perhatian terhadap pasien serta memperhatikan keluhan pasien					
3	Petugas melayani kepada semua pasien tanpa memandang status social					
4	Petugas memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien					
5	Petugas menjelaskan cara kerja tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan kepada pasien					
<b>E</b>	<b>BUKTI FISIK</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Lingkungan laboratorium yang nyaman dan sehat					
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan laboratorium yang terjaga dengan baik					

3	Fasilitas ruangan laboratorium penataannya tidak teratur					
4	Kebersihan dan kelengkapan peralatan laboratorium dalam jumlah yang memadai					
5	Ruangan laboratorium yang tertata rapi					

### KEPUASAN PASIEN

SP : Sangat Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

STP : Sangat Tidak Puas

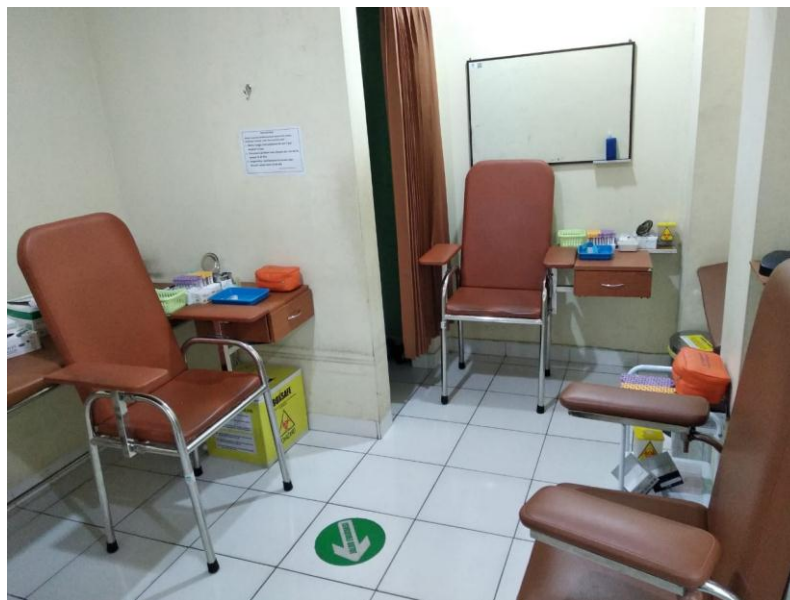
KP : Kurang Puas

NO	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
1	Pasien puas dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat					
2	Pasien puas karena petugas dapat menyelesaikan keluhan pasien					
3	Pasien puas dengan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat diperiksa					
4	Pasien puas dengan adanya perhatian, hubungan komunikasi oleh petugas terhadap pasien serta memahami kebutuhan pasien					
5	Pasien puas dengan adanya fasilitas berupa kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yang terjaga dengan baik					

## Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Ruang administrasi rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta



Ruang sampling pasien rawat jalan RS Panti Waluyo Surakarta



Pengisian kuesioner oleh pasien



Penjelasan ke pasien



Lampiran 6. Data Tryout 30 Sampel

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
7	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5



## LAMPIRAN 7. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	18.03	2.654	.729	.790
X2	18.03	2.585	.781	.775
X3	18.07	2.685	.703	.797
X4	18.17	3.040	.386	.885
X5	17.97	2.723	.696	.799

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	18.03	2.378	.596	.781
X2	17.97	2.240	.705	.747
X3	17.87	2.464	.562	.791
X4	18.17	2.489	.562	.791
X5	17.97	2.378	.596	.781

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18.03	2.378	.596	.781
X3.2	17.97	2.240	.705	.747
X3.3	17.87	2.464	.562	.791
X3.4	18.17	2.489	.562	.791
X3.5	17.97	2.378	.596	.781

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	17.57	3.702	.712	.897
X2	17.80	3.407	.779	.883
X3	17.60	3.628	.747	.890
X4	17.90	3.334	.771	.885
X5	17.80	3.338	.821	.873

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	17.37	3.620	.827	.885
X2	17.20	4.166	.806	.890
X3	17.23	3.909	.828	.884
X4	17.50	4.190	.640	.923
X5	17.37	4.033	.825	.885

## Lampiran 8. Hasil uji validitas dan reabilitas variabel kepuasan Pasien

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	17.77	3.220	.785	.837
Y2	17.83	3.040	.773	.838
Y3	17.80	3.269	.750	.845
Y4	17.80	3.062	.757	.842
Y5	18.00	3.586	.511	.898

Lampiran 9. Total Skor Kuesioner Penelitian

No	Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan					Empati					Bukti Fisik					Kepuasan						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4		
7	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
9	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
13	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
21	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5		
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4		
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4		







94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
100	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
101	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
102	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
103	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
104	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
105	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
106	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
107	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
108	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
109	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	
110	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
111	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
112	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	
113	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
114	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
115	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
116	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
117	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
118	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
119	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
120	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
121	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
122	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
123	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
124	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
125	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	





190	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5					
191	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4					
192	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5					
193	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4				
194	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4				
195	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5		
196	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4		
197	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4		
198	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5		
199	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
200	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4		
201	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4		
202	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
203	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5		
204	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5		
205	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
206	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5		
207	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5		
208	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5		
209	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
210	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
211	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4		
212	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
213	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
214	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5		
215	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
216	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5		
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	

## Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sesudah Try out

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	217	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	217	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.35	1.912	.476	.649
X1.2	18.44	1.775	.561	.611
X1.3	18.41	1.863	.490	.642
X1.4	18.44	1.960	.387	.686
X1.5	18.39	1.988	.392	.683

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18.49	1.844	.461	.641
X2.2	18.62	1.782	.446	.647
X2.3	18.53	1.880	.397	.667
X2.4	18.62	1.747	.464	.639
X2.5	18.55	1.758	.482	.631

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18.47	1.825	.456	.642
X3.2	18.53	1.861	.390	.669
X3.3	18.53	1.759	.479	.631
X3.4	18.58	1.829	.401	.665
X3.5	18.57	1.700	.520	.613

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	18.53	2.148	.518	.735
X4.2	18.70	1.963	.560	.721
X4.3	18.60	2.166	.447	.758
X4.4	18.67	1.945	.567	.718
X4.5	18.60	1.953	.613	.702

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	18.45	2.221	.567	.735
X5.2	18.45	2.323	.533	.747
X5.3	18.45	2.285	.549	.742
X5.4	18.53	2.278	.495	.760
X5.5	18.47	2.167	.633	.713

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sesudah Try out Kepuasan pasien

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	5



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18.64	1.834	.537	.659
Y2	18.76	1.769	.486	.676
Y3	18.69	1.837	.485	.677
Y4	18.74	1.815	.454	.689
Y5	18.75	1.799	.462	.687

## Lampiran 12. Tabulasi Data Responden

**jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	81	37.3	37.3	37.3
perempuan	136	62.7	62.7	100.0
Total	217	100.0	100.0	

**usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30	38	17.5	17.5	17.5
31-50	133	61.3	61.3	78.8
> 50	46	21.2	21.2	100.0
Total	217	100.0	100.0	

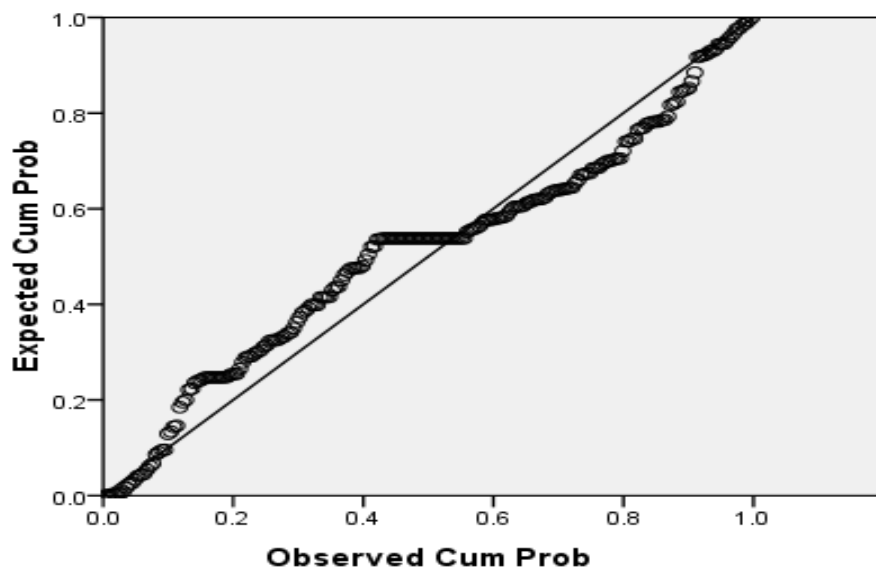
**status pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sd	16	7.4	7.4	7.4
smp	24	11.1	11.1	18.4
sma	62	28.6	28.6	47.0
d3	48	22.1	22.1	69.1
S1	59	27.2	27.2	96.3
S2	8	3.7	3.7	100.0
Total	217	100.0	100.0	

Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas

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

**Dependent Variable: Kepuasan**



## Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.532	1.404		3.228	.001
	Kehandalan	.116	.066	.118	1.761	.080
	Daya Tanggap	.163	.070	.163	2.350	.020
	Jaminan	.048	.077	.048	.625	.533
	Empati	.284	.065	.303	4.377	.000
	Bukti Fisik	.203	.058	.227	3.509	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Linier (Uji F)

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.092	5	54.218	38.056	.000 <sup>a</sup>
	Residual	300.613	211	1.425		
	Total	571.705	216			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 16. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 <sup>a</sup>	.474	.462	1.194

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 17. Hasil Uji Multikolinieritas

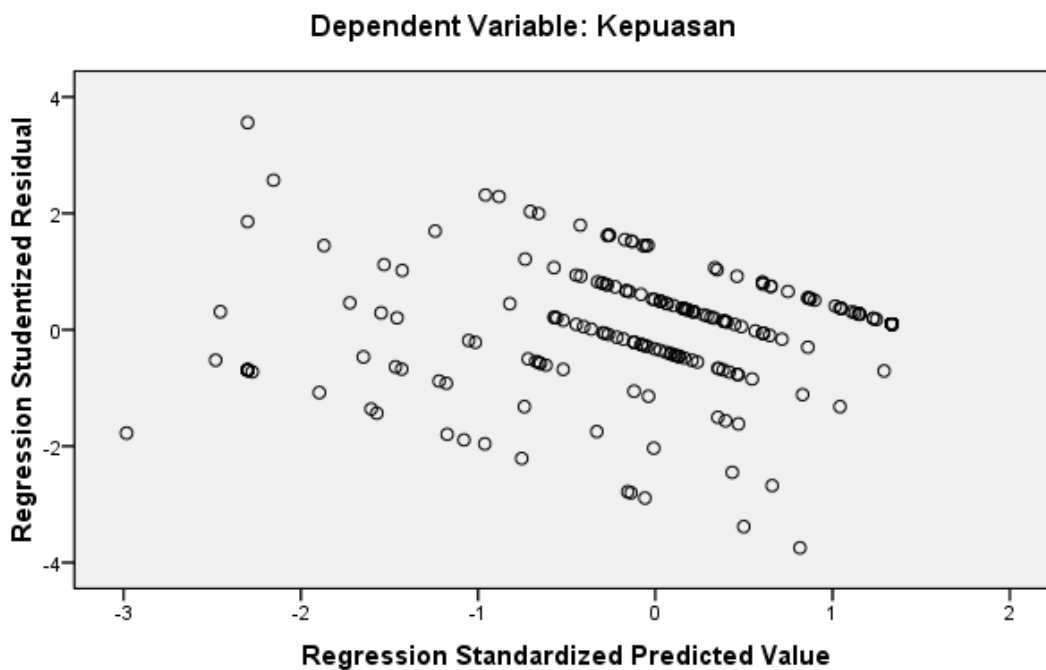
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan	.551	1.815
	Daya Tanggap	.516	1.940
	Jaminan	.426	2.345
	Empati	.520	1.923
	Bukti Fisik	.593	1.686

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 18. Hasil Uji Heterokedastisitas

### Scatterplot



## Lampiran 19. Hasil Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	.689 <sup>a</sup>	.474	1.830

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 20. Output Regresi Penelitian

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	23.39	1.627	217
Kehandalan	23.00	1.662	217
Daya Tanggap	23.18	1.627	217
Jaminan	23.17	1.614	217
Empati	23.28	1.734	217
Bukti Fisik	23.09	1.827	217

**Correlations**

		Kepuasan	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.491	.542	.528	.600	.530
	Kehandalan	.491	1.000	.532	.626	.481	.481
	Daya Tanggap	.542	.532	1.000	.572	.627	.431
	Jaminan	.528	.626	.572	1.000	.575	.609
	Empati	.600	.481	.627	.575	1.000	.483
	Bukti Fisik	.530	.481	.431	.609	.483	1.000

Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Daya Tanggap	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Jaminan	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Empati	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Bukti Fisik	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan	217	217	217	217	217	217
	Kehandalan	217	217	217	217	217	217
	Daya Tanggap	217	217	217	217	217	217
	Jaminan	217	217	217	217	217	217
	Empati	217	217	217	217	217	217
	Bukti Fisik	217	217	217	217	217	217

#### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.689 <sup>a</sup>	.474	.462	1.194	.474	38.056	5	211	.000	1.830

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	271.092	5	54.218	38.056	.000 <sup>a</sup>
Residual	300.613	211	1.425		
Total	571.705	216			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.532	1.404		3.228	.001					
Kehandalan	.116	.066	.118	1.761	.080	.491	.120	.088	.551	1.815
Daya Tanggap	.163	.070	.163	2.350	.020	.542	.160	.117	.516	1.940
Jaminan	.048	.077	.048	.625	.533	.528	.043	.031	.426	2.345
Empati	.284	.065	.303	4.377	.000	.600	.289	.218	.520	1.923
Bukti Fisik	.203	.058	.227	3.509	.001	.530	.235	.175	.593	1.686

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Mo del	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik
1	1	5.987	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.004	41.044	.03	.00	.13	.01	.09	.67
	3	.003	45.286	.37	.21	.04	.00	.36	.06
	4	.003	47.284	.57	.45	.00	.05	.01	.05
	5	.002	57.186	.02	.07	.82	.00	.51	.05
	6	.002	60.673	.00	.28	.01	.93	.03	.16

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

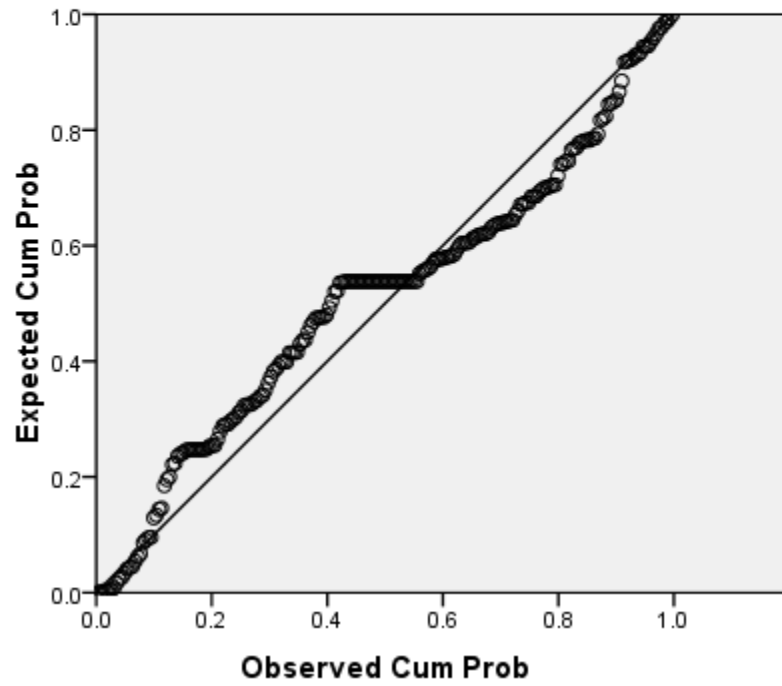
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.05	24.89	23.39	1.120	217
Std. Predicted Value	-2.983	1.333	.000	1.000	217
Standard Error of Predicted Value	.083	.393	.186	.068	217
Adjusted Predicted Value	20.19	24.88	23.39	1.120	217
Residual	-4.306	4.185	.000	1.180	217
Std. Residual	-3.608	3.506	.000	.988	217
Stud. Residual	-3.747	3.560	.000	1.011	217
Deleted Residual	-4.646	4.315	-.002	1.235	217
Stud. Deleted Residual	-3.869	3.664	-.002	1.022	217
Mahal. Distance	.039	22.385	4.977	4.514	217
Cook's Distance	.000	.185	.008	.021	217
Centered Leverage Value	.000	.104	.023	.021	217

a. Dependent Variable: Kepuasan



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

**Dependent Variable: Kepuasan**



## Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan

