

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan terhadap pengaruh faktor kualitas pelayanan pada citra merek terhadap pasien rawat jalan RSUD Dr.Moewardi,maka penulis menarik kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

5.1.1 Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi Citra merekRSUD Dr.Moewardi,Dalam penelitian ini *tangibles* mempunyai koefisien regresi 0,428 dengan taraf signifikan 0,000 dan maka $t_{tabel} = t_{(\alpha,n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$ sementara $t_{hitung}=3,918$,terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$,sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.Dengan demikian semakin meningkatnya bukti fisik yang ada seperti penataan lingkungan rumah sakit yang bersih dan rapi maka pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang di berikan RSUD Dr.Moewardi.

5.1.2 Keandalan (*reliability*) tidak mempengaruhi Citra merekRSUD Dr.Moewardi Dalam penelitian ini *reliability* mempunyai koefisien regresi 0,003 dengan taraf signifikan 0,976 dan $t_{tabel} = t_{(\alpha,n-1)} = t_{(0,05;99)}=1,984$ sementara $t_{hitung}=0,030$ Terlihat $t_{hitung} < t_{tabel}$,sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak,Hal tersebut bisa disebabkan karena indikator dari keandalan ini tidak sesuai dengan keinginan atau pun harapan pasien.

- 5.1.3 Daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempengaruhi Citra merek RSUD Dr.Moewardi. Dalam penelitian ini *responsiveness* mempunyai koefisien regresi 0,022 dengan taraf signifikan 0,837 dan $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$ sementara $t_{\text{hitung}} = 0,206$ terlihat $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, Hal tersebut bisa disebabkan karena menurut koresponden indikator dari daya tanggap tidak sesuai dengan keinginan nya ataupun harapannya.
- 5.1.4 Jaminan (*assurance*) tidak mempengaruhi Citra merek RSUD Dr.Moewardi. Dalam penelitian ini *assurance* mempunyai koefisien regresi 0,004 dengan taraf signifikan 0,691 dan $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$ sementara $t_{\text{hitung}} = 0,399$, terlihat $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, Hal tersebut bisa disebabkan karena indikator dari jaminan tidak sesuai dengan keinginan ataupun harapan dari koresponden.
- 5.1.5 Empati (*emphaty*) tidak mempengaruhi Citra merek RSUD Dr.Moewardi. Dalam penelitian ini *empathy* mempunyai koefisien regresi 0,169 dengan taraf signifikan 0,171 dan $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$ sementara $t_{\text{hitung}} = -1,381$ terlihat $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, Hal tersebut disebabkan karena indikator dari empati tidak sesuai dengan keinginan ataupun harapan dari koresponden.
- 5.1.6 Harapan yang diinginkan oleh pasien tidak sesuai dengan yang diterimanya.

5.2 Keterbatasan penelitian

5.2.1 Pada penelitian ini indikator kualitas pelayanan yang di teliti adalah *reliability, responsiveness, assurance, emphty, tangibles* maka pada penelitian selanjutnya diperlukan penambahan jumlah sampel pada variabel yang belum sigifikan.

5.2.2 Keterbatasan pada penelitian terletak pada variabel. variabel dalam penelitian dapat diubah dengan menggunakan variabel lain atau dengan menambah variabel.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran diantaranya adalah :

5.3.1 Pihak manajemen RSUD Dr.Moewardi ,penelitian ini dapat digunakan sebagai khasanah keilmuan untuk memperbaiki meningkatkan citra RSUD Dr.Moewardi terutama pada fasilitas dan pelayanannya.

5.3.2 Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel atau mengganti variabelnya dengan variabel lain seperti kinerja perawat,kesehatan perawat ,atau lainnya agar hasil penelitian lebih memuaskan.

5.3.3 Untuk bidang kesehatan agar mengutamakan pelayanan terhadap pasien dengan baik,sehingga respon masyarakat terhadap citra merek RSUD Dr.Moewardi semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA.

- Irawati, Nisrul dan Rina Primandha. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap brand image pada unit rawat jalan poliklinik penyakit dalam RSUD Piringadi di Medan. Dalam *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 1 No. 2. Hal 78-88 Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Lubis, Zahara L. 2011. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek pada poliklinik RS Haji di Medan.
- Ratnawati, Atik. 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap brand image pada pasien Rumah sakit ortopedi (RSO) Prof. DR. Soeharso di Surakarta. Dalam *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)* Volume. 1 No. 1 Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Thomas, S. Kaihatu. 2012. Kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dengan Brand Image sebagai variabel perantara: studi kasus pada konsumen Rumah Sakit Swasta di Surabaya. Dalam *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Volume 3, No. 2. Hal 200-210 Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Kotler dan Kevin L Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga Belas, Jilid Dua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Amanah, Dita. 2011. Pengaruh promosi dan brand image (citra merek) terhadap loyalitas terhadap pembelian produk repesident di ramayana plaza jalan aksara Medan. Dalam *jurnal Keuangan dan Bisnis*, Volume. 3, No. 3 Medan: Universitas Negeri Medan.
- Killa, F. Maklon. 2010. Analisis kualitas Layanan Rumah sakit di kota Waingapu. Dalam *journal of NTT studies*, Volume. 2, No. 113-130 NTT: Fan-iits publication.
- Setiyowati, et. al. 2013. Pengaruh Brand image terhadap minat kembali pasien rawat jalan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan Di RS. Universitas Hasanuddin tahun 2013. Makasar.
- Irmawati dan Ria kurniasari. 2010. Pengaruh kualitas pelayanan jasa Terhadap Keputusan pasien Berobat Rawat inap Di RSUD Moewardi Jebres. Dalam *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 15, Nomor 1, Juni 2010, hlm. 1-16.
- <http://www.zoeldhan-infomanajemen.com/2012/07/unsur-unsur-kualitas-layanan.html>. (5 Januari, 2014).

<http://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-tanggap.html>. (5 januari, 2014).

<http://www.konsistensi.com/2013/04/uji-reliabilitas-data-dengan-spss.html>.(1 juli,2014).

<http://statistikpendidikan.com>(1 juli,2014).

<http://girimahendra.blogspot.com/2013/05/pengujian-hipotesis-uji-koefisien.html>.(1 juli,2014).

<http://hesti-sakurata.blogspot.com/2013/06/teori-dalam-pembuatan-proposal-laporan.html>. (1 juli,2014).

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Setelah memperoleh informasi yang baik secara lisan dan tulisan mengenai penelitian dari peneliti dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik mengenai manfaat ,keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin akan dijumpai,bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Risa Oktaviana

Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta

Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan pada citra merek terhadap pasien rawat jalan RSUD Dr.Moewardi.

Dalam Rangka : Skripsi

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta ,

Responden

(.....)

No. Kuisisioner :



**JURUSAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA**

Jalan Let.Jend Sutoyo Mojosongo Solo 57127, Telp 0271 862 518

RISA OKTAVIANA

Bapak / ibu yang saya hormati ,

Saya mahasiswa jurusan Manajemen Rumah Sakit ,Fakultas Ekonomi,Universitas Setia Budi Surakarta.Dalam hal ini mengadakan penelitian skripsi.Kuisisioner ini berhubungan dengan persepsi anda tentang pengaruh faktor kualitas pelayanan pada citra merek terhadap pasien rawat jalan RSUD Dr.Moewardi Surakarta.Hasil kuisisioner ini tidak untuk di publikasikan ,melainkan untuk kepentingan penelitian semata.

Atas bantuan ,kesediaan waktu,dan kerjasama saya ucapkan terima kasih.

Hari / Tanggal :

Lokasi : RSUD Dr.Moewardi

KUESIONER RESPONDEN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
3. Umur : tahun
4. Kunjungan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda CHECK (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.jawablah pertanyaan dengan jujur pada kolom yang di sediakan ,jika anda:

1. SS =Sangat Setuju
2. S =Setuju
3. N = Netral
4. TS =Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN

KUALITAS PELAYANAN

NO	Reliability (Kehandalan)	SS	S	N	TS	STS
1	RSUD Dr.Moewardi melayani pasien sesuai yang dijanjikan.					
2.	Rumah sakit bertanggung jawab apabila terjadi masalah dalam penanganan pasien.					
3.	RSUD Dr.Moewardi melayani dengan baik sejak pasien datang pertama kali datang.					
4.	RSUD Dr. Moewardi melayani pasien sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Informasi tentang pasien tersimpan dengan baik.					
6.	Setiap karyawan RSUD Dr.Moewardi bisa memberikan informasi yang ditanyakan oleh pasien.					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
1.	Tenaga medis memberitahukan kepada pasien kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan.					

2	Tenaga medis menyarankan jenis pelayanan kesehatan yang tepat.					
3	Karyawan RSUD Dr. Moewardi siap sedia membantu pasien.					
4.	Semua permintaan pasien bisa dipenuhi oleh rumah sakit.					
	Assurance (Jaminan)					
1.	Pelayanan RSUD Dr.Moewardi menumbuhkan kepercayaan pada pasien.					
2.	Pasien nyaman dalam menjalani pengobatan.					
3.	Karyawan RSUD Dr.Moewardi menghormati pasien.					
	Empaty (Empati)					
1	Karyawan RSUD Dr.Moewardi memberikan perhatian secara khusus saat melayani pasien.					
2.	Karyawan berbusana rapi dan sopan.					
3.	Pelayanan RSUD Dr.Moewardi membuat pasien berkesan.					
4.	Karyawan RSUD Dr.Moewardi mengerti apa yang dibutuhkan.					

5.	Jam pelayanan rumah sakit sesuai dengan keinginan pasien.					
	Tangibles (Bukti Fisik)					
1	RSUD Dr.Moewardi memiliki peralatan yang lengkap dan modern.					
2.	Fasilitas perawatan medis yang ada di RSUD Dr.Moewardi sesuai dengan kebutuhan pasien.					
3.	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.					
4.	Fasilitas pendukung yang ada dilingkungan RSUD Dr.Moewardi sesuai dengan kebutuhan pasien.					

CITRA MEREK

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Seluruh karyawan RSUD Dr.Moewardi bekerja secara profesional.					
2.	RSUD Dr.Moewardi memiliki fasilitas yang modern.					
3.	RSUD Dr.Moewardi melayani seluruh lapisan masyarakat.					
4.	Seluruh karyawan RSUD Dr.Moewardi sangat memperhatikan kebutuhan pasien.					

UJI VALIDITAS KUESIONER

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.605
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	538.435
	df	91
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
REL1	1.000	.554
REL2	1.000	.685
REL3	1.000	.765
REL4	1.000	.669
REL5	1.000	.709
RES2	1.000	.828
RES4	1.000	.780
ASS1	1.000	.820
ASS3	1.000	.828
EMP2	1.000	.708
EMP4	1.000	.814
TAN1	1.000	.822
TAN3	1.000	.592
CIT2	1.000	.911

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.243	23.161	23.161	3.243	23.161	23.161	3.016	21.546	21.546
2	2.562	18.302	41.463	2.562	18.302	41.463	1.740	12.430	33.976
3	1.598	11.414	52.877	1.598	11.414	52.877	1.627	11.620	45.596
4	1.139	8.137	61.015	1.139	8.137	61.015	1.618	11.556	57.153
5	1.077	7.692	68.707	1.077	7.692	68.707	1.368	9.773	66.926
6	.867	6.190	74.896	.867	6.190	74.896	1.116	7.971	74.896
7	.838	5.987	80.883						
8	.601	4.296	85.179						
9	.533	3.807	88.986						
10	.419	2.991	91.977						
11	.370	2.643	94.620						
12	.315	2.253	96.873						
13	.250	1.784	98.656						
14	.188	1.344	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
REL1	.680					
REL2	.745					
REL3	.810					
REL4	.796					
REL5	.712					
RES2		-.442	.694			
RES4			.716			
ASS1		.680				
ASS3		.713				.517
EMP2		-.646				
EMP4		-.550		.607		
TAN1		.410	.484			-.545
TAN3		.541	.430			
CIT2				-.510	.787	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
REL1	.712					
REL2	.778					
REL3	.835					
REL4	.779					
REL5	.706					
RES2		.890				
RES4		.862				
ASS1			.851			
ASS3			.868			
EMP2				.762		
EMP4				.891		
TAN1					.890	
TAN3					.650	
CIT2						.945

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	.938	.210	.139	.217	-.018	.094
2	.116	-.384	.624	-.523	.416	.063
3	-.187	.824	.188	-.038	.495	-.070
4	-.097	-.280	.292	.725	.310	-.454
5	-.189	-.053	.169	.390	.108	.877
6	-.162	.220	.666	.039	-.688	-.082

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL: RELIABILITY

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	REL1	4.4583	.7088	120.0
2.	REL2	4.6250	.5660	120.0
3.	REL3	4.5750	.5893	120.0
4.	REL4	4.6250	.5510	120.0
5.	REL5	4.5750	.5600	120.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	22.8583	5.2487	2.2910	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
REL1	18.4000	3.3008	.5612	.8143
REL2	18.2333	3.5922	.6227	.7888
REL3	18.2833	3.3476	.7205	.7598
REL4	18.2333	3.6090	.6383	.7852
REL5	18.2833	3.6838	.5820	.7999

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 5

Alpha = .8243

UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL: RESPONSIVENESS

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	RES2	4.5500	.5629	120.0
2.	RES4	4.5750	.5600	120.0
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev
SCALE		9.1250	1.0347	1.0172
				N of Variables 2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RES2	4.5750	.3137	.6411	.
RES4	4.5500	.3168	.6411	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 2

Alpha = .7813

UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL: ASSURANCE

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ASS1	4.5250	.5645	120.0
2.	ASS3	4.4500	.6463	120.0
N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	8.9750	1.1674	1.0805	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASS1	4.4500	.4176	.5908	.
ASS3	4.5250	.3187	.5908	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 2

Alpha = .7385

UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL: EMPHATY

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	EMP2	4.5667	.5611	120.0
2.	EMP4	4.5417	.5783	120.0
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev
SCALE		9.1083	1.0050	1.0025
				N of Variables 2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMP2	4.5417	.3344	.5482	.
EMP4	4.5667	.3148	.5482	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 2

Alpha = .7080

UJI RELIABILITAS KUESIONER DALAM VARIABEL: TANGIBLE

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	TAN1	4.6167	.5678	120.0
2.	TAN3	4.5417	.5484	120.0
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev
SCALE		9.1583	.8403	.9167
				N of Variables 2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TAN1	4.5417	.3008	.3486	.
TAN3	4.6167	.3224	.3486	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 2

Alpha = .6167

ANALISIS REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empahaty ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.377 ^a	.143	.097	.438	1.724

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empahaty

b. Dependent Variable: Citra

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.993	5	.599	3.124	.012 ^a
	Residual	18.007	94	.192		
	Total	21.000	99			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empahaty

b. Dependent Variable: Citra

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.354	1.154		6.374	.000		
	Reliability	.003	.114	.003	.030	.976	.896	1.116
	Responsiveness	.022	.107	.022	.206	.837	.823	1.215
	Assurance	.044	.110	.044	.399	.691	.754	1.326
	Empahaty	-.170	.123	-.169	-1.381	.171	.611	1.636
	Tangibles	.472	.121	.428	3.918	.000	.764	1.308

a. Dependent Variable: Citra

Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empahaty	Tangibles
1	1	5.962	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.019	17.854	.00	.00	.06	.13	.10	.06
	3	.009	26.085	.00	.26	.31	.06	.03	.14
	4	.005	34.548	.00	.38	.07	.56	.05	.31
	5	.005	36.347	.01	.30	.49	.02	.49	.16
	6	.001	71.168	.99	.06	.07	.23	.33	.33

a. Dependent Variable: Citra

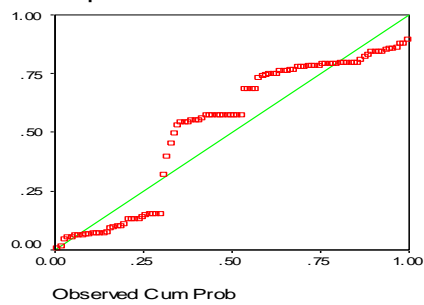
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.44	5.20	4.70	.174	100
Residual	-1.06	.55	.00	.426	100
Std. Predicted Value	-1.479	2.905	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.429	1.265	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Citra

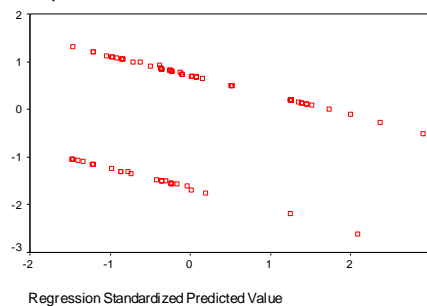
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals
Dependent Variable: Citra



Scatterplot

Dependent Variable: Citra



INTERPRETASI HASIL ANALISIS

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena penelitian ini menyangkut keperilakuan, maka uji validitas kuesioner menggunakan metode analisis faktor. Validitas kuesioner diketahui dengan melihat nilai *loading factornya* dalam tabel *Rotated component matrix*. Bila item kuesioner mempunyai faktor *loading* lebih besar dari 0,4 serta tidak mempunyai nilai ganda (*cross loading*) dalam kolom-kolom yang ada, maka item kuesioner tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item kuesioner	<i>Factor loading</i>	Keterangan
Reliability	REL1	0,712	Valid
	REL2	0,778	Valid
	REL3	0,835	Valid
	REL4	0,779	Valid
	REL5	0,706	Valid
Responsiveness	RES2	0,890	Valid
	RES4	0,862	Valid
			Valid
Assurance	ASS1	0,851	
	ASS3	0,868	Valid
Emphaty	EMP2	0,762	Valid
	EMP4	0,891	Valid
Tangibles	TAN1	0,890	Valid
	TAN3	0,650	Valid
Citra	CIT2	0,945	Valid

Tabel 1 di atas menampilkan hanya item-item kuesioner yang valid. Item-item kuesioner di atas mempunyai faktor loading lebih besar dari 0,4 dan tidak terjadi nilai ganda, sehingga dapat disimpulkan item-item kuesioner tersebut valid.]

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu butir kuesioner konsisten dari waktu ke waktu dalam mengukur suatu variabel. Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* (α). Reliabilitas butir kuesioner diketahui dari koefisien Alpha (α) nya. Bila nilai α lebih besar dari 0,6 maka butir kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Sebaliknya bila nilai α lebih kecil dari 0,6 maka butir kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Koefisien Alpha (α)	Keterangan
Reliability	0,8243	Reliabel
Responsiveness	0,7813	Reliabel
Assurance	0,7385	Reliabel
Emphaty	0,7080	Reliabel
Tangibles	0,6167	Reliabel
Citra	---	Tidak diukur karena item kuesioner yang valid hanya satu

Terlihat semua item kuesioner dalam variabel yang diteliti mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6 kecuali item kuesioner dalam variabel Citra karena hanya tinggal satu item kuesioner. Maka dapat disimpulkan semua item kuesioner reliabel digunakan mengambil data.

3. Analisis regresi

Model penelitian diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi dapat disajikan sebagai berikut:

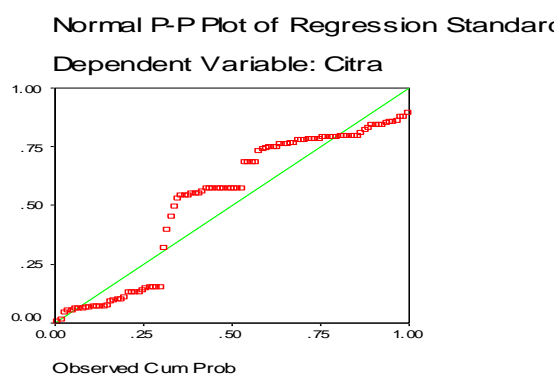
A. Uji Asumsi Model Regresi

Sebuah model regresi harus memenuhi sejumlah syarat, yaitu residualnya harus terdistribusi secara normal, varian residualnya harus homogen (homoskedastik), tidak ada autokorelasi dalam residualnya, dan tidak ada gejala multikolinieritas diantara variabel bebasnya. Berikut hasil uji asumsi regresinya:

a. Uji Asumsi Normalitas Residual

Hasil uji normalitas residual ditunjukkan melalui diagram pencar (*Scatterplot*). Residual dinyatakan terdistribusi secara normal bila scatterplot datanya tersebar di sekitar dan mengikuti arah diagonal. Diagram pencar normalitas residual ditampilkan dalam Gambar 1.

Gambar 1. Uji Normalitas Residual

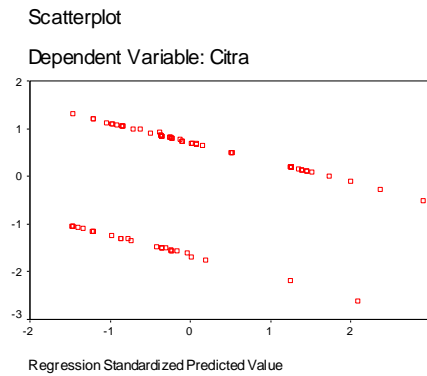


Terlihat *scatterplot* tersebar di sekitar dan mengikuti arah diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Jadi syarat normalitas residual terpenuhi.

b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Varian residual harus homogen (homoskedastik). Bila ternyata varian residualnya tidak homogen (heteroskedastik), maka dikatakan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam residualnya. Gejala heteroskedastisitas dideteksi dengan menggunakan *scatterplot* datanya. Residual mengalami gejala heteroskedastisitas bila *scatterplot* datanya membentuk pola yang sistematis. Sebaliknya, bila *scatterplot* datanya tidak membentuk pola yang sistematis, maka dikatakan tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam residualnya. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam Gambar 2.

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas



Terlihat dalam gambar di atas, *scatterplot* datanya membentuk pola yang sistematis, sehingga dapat disimpulkan varian residualnya tidak homogen dan model mengalami gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Asumsi Multikolinieritas

Model regresi berganda yang baik harus bebas dari gejala multikolinieritas diantara variabel bebasnya, yaitu dua atau lebih variabel bebas dalam model regresi menjelaskan hal yang sama pada variabel terikatnya. Ada tidaknya gejala multikolinieritas diketahui dari nilai *VIF* (*varian inflation factor*) dan *Tolerancenya*. Kriteria ujinya: sebuah model bebas dari gejala multikolinieritas bila variabel bebasnya mempunyai nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10 (Gozali, 2004). Nilai tolerance dan VIF dapat dilihat dalam Tabel 3.

Tabel 3. Nilai *tolerance* dan *VIF*

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Reliability	0,896	1,116
Responsiveness	0,823	1,215
Assurance	0,754	1,326
Empathy	0,611	1,636
Tangibles	0,764	1,308

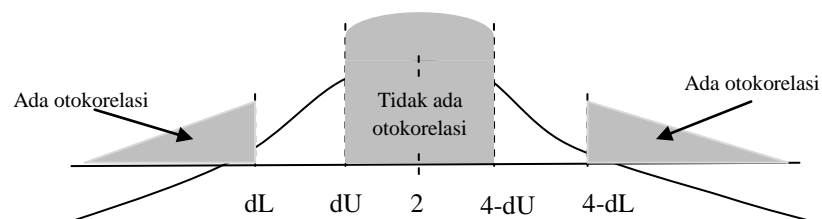
Sumber: data primer yang telah diolah.

Terlihat semua variabel bebas masing-masing mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan model bebas dari gejala multikolinieritas.

d. Uji asumsi autokorelasi

Adanya gejala autokorelasi antar residual diuji dengan uji Durbin-Watson (DW).

Uji DW dapat digambarkan sebagai berikut:



Kriteria ujinya adalah bila nilai Durbin-Watson terletak diantara d_U sampai $4-d_U$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala autokorelasi (Suliyanto, 2011). Dari tabel DW untuk jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas $k = 5$ dengan taraf signifikansi 5%, maka didapat nilai $d_L = 1,57$ dan $d_U = 1,78$ sehingga $4-d_L = 2,43$ dan $4-d_U = 2,22$. Hasil uji mendapatkan nilai DW sebesar 1,724. Nilai ini lebih besar dari 1,57 dan lebih kecil dari 2,43, sehingga dapat disimpulkan model bebas dari gejala autokorelasi.

e. Hasil analisis regresi

Hasil analisis regresi disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil analisis regresi

Variabel	Koefisien determinasi ($Adj R^2$)	Uji signifikansi model		Uji signifikansi koefisien regresi			Keterangan
		F	Sig.	Beta	t	Sig.	
	0,097	3,124	0,012				
Reliability				0,003	0,030	0,976	Tidak signifikan
Responsiveness				0,022	0,206	0,837	Tidak signifikan
Assurance				0,044	0,399	0,691	Tidak signifikan
Emphaty				-1,169	-0,381	0,171	Tidak signifikan
Tangibles				-0,428	-3,918	0,000	Signifikan

Sumber: data primer yang diolah.

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang mencerminkan seberapa besar variabel bebas dalam penelitian, secara bersama mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikatnya yaitu citra. Terlihat nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) nya sebesar 0,097. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama menjelaskan 9,7 persen variasi (perubahan naik-turunnya) pada variabel Citra. Sisanya sebesar 90,3 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model.

b. Uji Signifikansi Model Regresi

Suatu model regresi harus signifikan dalam memprediksi parameter yang diteliti. Uji signifikansi model regresi ini dilakukan dengan ANOVA satu jalan atau uji F (*Overall Test*). Prosedur uji dilakukan sebagai berikut:

Suatu model regresi harus signifikan dalam memprediksi parameter yang diteliti. Uji signifikansi model regresi ini dilakukan dengan ANOVA satu jalan atau uji F (*overall test*). Prosedur uji dilakukan sebagai berikut:

1) Hipotesis:

$H_0: b_1 = b_2 = b_3$ (model tidak signifikan dalam memprediksi citra)

H_1 : selain H_0 (model signifikan dalam memprediksi citra)

2) Taraf signifikansi α ditetapkan sebesar 0,05, maka $F_{tabel} = F_{(k-1, n-k)} = F_{(5,94)} = 2,37$

3) Statistik uji $F_{hitung} = 3,124$

4) Kriteria uji: H_0 ditolak (berarti H_1 diterima) bila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}

Terlihat $F_{hitung} = 3,124$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,37$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

5) Kesimpulan: model signifikan dalam memprediksi citra.

b. Uji signifikansi koefisien regresi

Uji signifikansi pengaruh koefisien regresi dilakukan dengan uji *t* (*individual test*). Prosedur uji dilakukan sebagai berikut:

1) Untuk variabel reliability

- a. Hipotesis:
- b. $H_0: b_1 = 0$ (reliability tidak berpengaruh pada citra).
- c. $H_1: b_1 \neq 0$ (reliability berpengaruh pada citra).
- d. Taraf signifikansi α ditentukan sebesar 0,05, maka $t_{tabel} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$.
- e. Penentuan statistik uji $t_{hitung} = 0,030$
- f. Kriteria uji: H_0 diterima bila t_{hitung} terletak dalam interval $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$.
- g. Terlihat $t_{hitung} = 0,030$ terletak di dalam interval $[-1,984; 1,984]$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Kesimpulan: reliability tidak berpengaruh pada citra.

2) Untuk variabel responsiveness

- a. Hipotesis:
- $H_0: b_1 = 0$ (responsiveness tidak berpengaruh pada citra).
- $H_1: b_1 \neq 0$ (responsiveness berpengaruh pada citra).
- b. Taraf signifikansi α ditentukan sebesar 0,05, maka $t_{tabel} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$.
- c. Penentuan statistik uji $t_{hitung} = 0,206$
- d. Kriteria uji: H_0 diterima bila t_{hitung} terletak dalam interval $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$.

Terlihat $t_{hitung} = 0,206$ terletak di dalam interval $[-1,984; 1,984]$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Kesimpulan: responsiveness tidak berpengaruh pada citra.

3) Untuk variabel Assurance

- a. Hipotesis:
- b. $H_0: b_1 = 0$ (assurance tidak berpengaruh pada citra).
- c. $H_1: b_1 \neq 0$ (assurance berpengaruh pada citra).

- d. Taraf signifikansi α ditentukan sebesar 0,05, maka $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$.
- e. Penentuan statistik uji $t_{\text{hitung}} = 0,399$
- f. Kriteria uji: H_0 diterima bila t_{hitung} terletak dalam interval $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Terlihat $t_{\text{hitung}} = 0,399$ terletak di dalam interval $[-1,984; 1,984]$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Kesimpulan: assurance tidak berpengaruh pada citra.

4) Untuk variabel Emphaty

- a. Hipotesis:
 - $H_0: b_1 = 0$ (Emphaty tidak berpengaruh pada citra).
 - $H_1: b_1 \neq 0$ (Emphaty berpengaruh pada citra).
- b. Taraf signifikansi α ditentukan sebesar 0,05, maka $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$.
- c. Penentuan statistik uji $t_{\text{hitung}} = -0,381$
- d. Kriteria uji: H_0 diterima bila t_{hitung} terletak dalam interval $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Terlihat $t_{\text{hitung}} = -0,381$ terletak di dalam interval $[-1,984; 1,984]$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Kesimpulan: emphaty tidak berpengaruh pada citra.

5) Untuk variabel tangibles

- a. Hipotesis:
 - a. $H_0: b_1 = 0$ (tangibles tidak berpengaruh pada citra).
 - b. $H_1: b_1 \neq 0$ (tangibles berpengaruh pada citra).
- b. Taraf signifikansi α ditentukan sebesar 0,05, maka $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha, n-1)} = t_{(0,05;99)} = 1,984$.
- c. Penentuan statistik uji $t_{\text{hitung}} = 3,918$
- d. Kriteria uji: H_0 diterima bila t_{hitung} terletak dalam interval $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Terlihat $t_{hitung} = 0,381$ terletak di luar interval $[-1,984; 1,984]$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan: tangibles berpengaruh pada citra.

Berdasarkan analisis di atas, ternyata hanya variabel tangibles yang berpengaruh signifikan pada citra. Maka penelitian menghasilkan model hubungan regresi sebagai berikut:

$$\text{Citra} = 0,428 (\text{tangibles})$$

Makna model di atas adalah: bila tangibles ditingkatkan, maka citra akan meningkat.