

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan yang sudah datang lebih dari satu kali di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Hasil dari kuesioner yang di sebar dan diolah dalam penelitian ini selama bulan Mei sebanyak 153 responden. Berikut ini karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, status responden dan pekerjaan.

##### **1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Frekuensi dan persentase Jenis kelamin pasien atau mewakili pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta. Responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang harus diketahui, karena sedikit hanya persepsi yang di pengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 2 berikut

**Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin**

	jumlah	Persentase
Laki - Laki	92	60,1
Perempuan	61	39,9
Total	153	100,0

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa dari 153 responden pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta yang kebanyakan jenis

kelamin yaitu laki-laki 92 orang (60,1%). Hal ini dikarenakan gaya hidup laki-laki yang sembarang sehingga rentan terhadap penyakit.

## 2. Berdasarkan Usia

Frekuensi dan persentase umur berdasarkan Depkes RI (2009) pasien atau yang mewakilkan pasien. Usia/umur responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, tanggap dan dapat kemampuan untuk pengambilan keputusan dalam menjawab kuesioner yang diberikan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi, distribusi usia responden dapat di ketahui pada tabel 3.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia/umur**

Usia ( tahun)	Jumlah	Persentase
17 - 25	34	22,2
26 - 35	36	23,5
36 - 45	35	22,9
46 - 55	27	17,6
56 - 65	14	9,2
66 - 75	7	4,6
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa jumlah responden penelitian ini 153 responden. Pada pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta menunjukkan bahwa usia/umur terbanyak adalah pada umur 26 – 35 23 % dengan jumlah 36 responden dan usia/umur terendah adalah pada umur 66 - 75 sebanyak 4,6 % dengan jumlah 7 responden. Dapat disimpulkan bahwa pada umur 26 -35 memiliki kematangan pola pikir sikap, tanggap dan dapat kemampuan untuk pengambilan keputusan yang matang.

## 3. Berdasarkan Status Responden

Jumlah dan persentase status responden pasien atau yang mewakili pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso

Surakarta sumber data primer dapat dilihat sebagai berikut pada tabel 4 .

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan status responden**

Status responden	jumlah	Persentase
Pasien	65	42,5
Mewakili Pasien	88	57,5
Total	153	100,0

Berdasarkan tabel 4 diketahui hasil menunjukkan pasien 42,5 % dengan jumlah responden 65 orang dan mewakili pasien sebanyak 57,5 % dengan jumlah responden sebanyak 88 orang. Dari kedua jenis status responden ini dapat disimpulkan bahwa hasil persentase mewakili pasien lebih banyak dibandingkan pasien di karena kebanyakan pasien dalam keadaan tidak baik atau tidak sehat sehingga banyak di wakikan dalam mengisi kuesioner ini.

#### 4. Berdasarkan Pendidikan

Frekuensi dan persentase status pendidikan pasien atau yang mewakili pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta sumber data primer dapat dilihat sebagai berikut pada tabel 5

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan status pendidikan**

Pendidikan	jumlah	persentase
SD	19	12,4
SMP	34	22,2
SMA	80	52,3
DIPLOMA	11	7,2
SARJANA	9	5,9
Total	153	100,0

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Data pada tabel 5 Pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta menunjukkan tingkat pendidikan yang

terbanyak adalah SMA dengan presentase 52,3% atau 80 orang responden dan tingkat pendidikan yang terendah adalah sarjana dengan presentase 5,9% atau 9 orang. Dapat diambil kesimpulan bahwa rata rata pasien yang cek kesehatan kebanyakan hanya memiliki jenjang pendidikan sebatas SMA.

## 5. Berdasarkan Pekerjaan

Frekuensi dan persentase pekerjaan responden pasien atau yang mewakili pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta sumber data primer dapat dilihat sebagai berikut pada tabel 6.

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	3	2,0
PEGAWAI SWASTA	58	37,9
PELAJAR/MAHASISWA	17	11,1
PETANI	17	11,1
PEDAGANG	5	3,3
LAIN - LAIN	53	34,6
Total	153	100,0

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 6 diketahui pegawai swasta memiliki persentase 37,9% dengan jumlah 58 orang dan tingkat pekerjaan terendah PNS memiliki persentase 2% memiliki jumlah hanya 3 orang. Dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata pasien/responden kebanyakan memiliki pekerjaan pegawai swasta.

## B. Analisis data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menetapkan suatu ketetapan suatu item kuisioner atas skala, apakah item-item dalam kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur yang diukur. Uji ini menggunakan SPSS (Statistical Product Service & Solution). Hasil uji validitas pada tabel 7.

**Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Butir pertanyaan	Corrected from total correlation
Bukti fisik	1	0,783
	2	0,885
	3	0,680
	4	0,808
	5	0,655
Kehandalan	6	0,716
	7	0,876
	8	0,806
	9	0,802
	10	0,883
Daya tanggap	11	0,627
	12	0,857
	13	0,797
	14	0,845
	15	0,860
Jaminan kualitas	16	0,824
	17	0,837
	18	0,767
	19	0,904
	20	0,837
Empati	21	0,637
	22	0,858
	23	0,909
	24	0,788
	25	0,885
Kepuasan pelanggan	26	0,769
	27	0,740
	28	0,769
	29	0,808
	30	0,688

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Uji validitas yang dilakukan adalah validatas konstruksi dengan menggunakan koefisien korelasi correted item- total correlation yaitu

mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi. Bila item kuesioner dalam suatu variabel mempunyai nilai corrected item-total correlation  $> 0,2407$ , maka dikatakan valid. Berdasarkan tabel..dapat disimpulkan dari semua hasil kuisisioner semuanya mempunyai nilai corrected item total correlation  $> 0,2407$  ,Sehingga dinyatakan kuisisioner tersebut valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur , apakah yang diukur dapat diandalkan dan tetap pada konsistensinya jika diukur kembali. Uji ini menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$ . Uji reliabilitas ini untuk melihat tingkat kehandalan seluruh pertanyaan dalam kuisisioner ,yaitu sejauh mana suatu alat pengukur yang berupa kuisisioner dapat di percaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali uji atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama.

**Tabel 8 Hasil Uji Realiabilitas Kuesioner**

Variabel	Item	Cronbach' Alpha ( $\alpha$ )
Bukti fisik	$X_1$	0,905
Kehandalan	$X_2$	0,930
Daya tanggap	$X_3$	0,921
Jaminan kualitas	$X_4$	0,938
Empati	$X_5$	0,929
Kepuasan pelanggan	$Y$	0,902

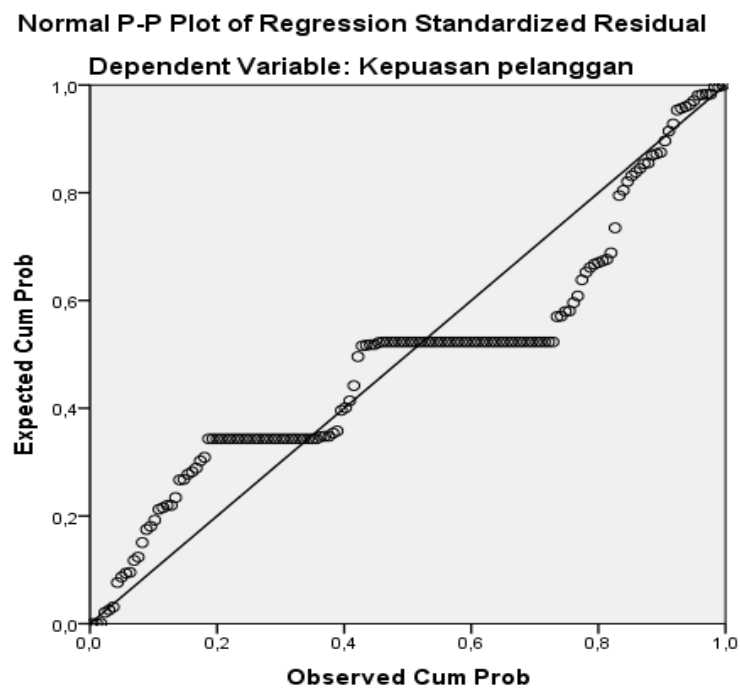
Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Bersarkan tabel 8 menunjukkan bahwa hasil Crobach's Alpha ( $\alpha$ ) semua variabel mempunyai nilai  $> 0,60$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan raliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi apabila jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3 Normal P-P Plot of Regrission Standardized Residual

Dilihat pada gambar 3 diatas menunjukkan hasil uji normalitas yang dilihat model regresinya memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

### b. Uji Hipotesis

1) Uji Kofesien Regresi Linier secara sendiri-sendiri (Uji t)

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial dilihat pada tabel 9

*Tabel 1*

Untuk analisis hasil uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) dapat diperoleh

**Tabel 9 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,168	1,377		2,300	,023
Bukti fisik	-,004	,074	-,004	-,049	,961
Kehandalan	,108	,081	,107	1,329	,186
Daya tanggap	-,017	,088	-,017	-,195	,845
Jaminan kualitas	,308	,079	,307	3,874	,000
Empati	,475	,083	,484	5,712	,000

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

dengan ketentuan sebagai berikut

Menentukan t tabel dilihat pada table statistik dengan signifikan 0,05

- a) Bukti fisik memiliki nilai yang signifikan yaitu 0,961. Karena nilai signifikan yaitu lebih besar  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan hasil Bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Kehandalan memiliki nilai yang signifikan yaitu 0,186. Karena nilai signifikan yaitu  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan hasil Kehandalan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



- c) Daya tanggap memiliki nilai yang signifikan yaitu 0,845. Karena nilai signifikan yaitu  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan hasil daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- d) Jaminan kualitas memiliki nilai yang signifikan yaitu 0,000. Karena nilai signifikan yaitu  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan hasil jaminan kualitas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- e) Empati memiliki nilai yang signifikan yaitu 0,000. Karena nilai signifikan yaitu  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan hasil jaminan kualitas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Uji Koefisien Regresi Linier secara Bersama-sama (Uji f)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji f) dapat dilihat tabel 10

**Tabel 10 ANOVA”**

<b>Model</b>	<b>df</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	5	49,519	,000 <sup>b</sup>
Residual	147		
Total	152		

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Berdasarkan tabel .. diperoleh nilai  $F = 49,519$  dengan tingkat signifikan 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati, berpengaruh secara bersama- sama atau secara simultan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof

DR R Soeharso Surakarta.

### 3) Uji Korelasi

Uji ini untuk bertujuan melihat hubungan antar variabel dengan kepuasan pelanggan . yang digunakan uji ini adalah *Pearson Correlation* dilihat tabel 11:

	Variabel	Kepuasan pelanggan
Pearson Correlation	Kepuasan pelanggan	1,000
	Bukti fisik	,506
	Kehandalan	,587
	Daya tanggap	,633
	Jaminan kualitas	,694
	Empati	,751

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

- a) Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien hasilnya 0,506 maka memiliki tingkatan kepuasan yang sedang. Hal ini terjadi karena sarana dan prasana fisik di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta kurang sesuai dengan pasien dan masih perlu di benahi sehingga dapat membuat sangat puas kepada pasien.
- b) Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien hasilnya 0,587 maka memiliki tingkatan kepuasan yang sedang. Hal ini terjadi karena kehandalan petugas dalam pelayanan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta masih kurang perlu dioptimalkan.
- c) Hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien hasilnya 0,633 maka memiliki tingkatan kepuasan yang kuat . Hal ini terjadi karena daya tanggap petugas pelayanan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta sesuai dengan pasien.

- d) Hubungan antara Jaminan Kualitas dengan kepuasan pasien hasilnya 0,633 maka memiliki tingkatan kepuasan yang kuat . Hal ini terjadi karena jaminan kualitas pelayanan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta sesuai dengan pasien.
- e) Hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien hasilnya 0,751 maka memiliki tingkatan kepuasan yang sedang. Hal ini terjadi karena empati petugas pelayanan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta sesuai dengan pasien.
- 4) Uji Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ) (Ghozali 2016) Hasil analisis determinasi R<sup>2</sup> dapat dilihat pada tabel 11

**Tabel 12 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,615	1,409

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 10 di peroleh  $R^2 = 0,615$  menunjukkan persentase sebesar 61,5% kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RS Ortopedi Prof DR R Soeharso Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati sedangkan 38,5 % di pengaruhi faktor lain yang belum diteliti.

### 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2001). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi (Santoso 2000). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 12

**Tabel 13 Collinearity Statistics**

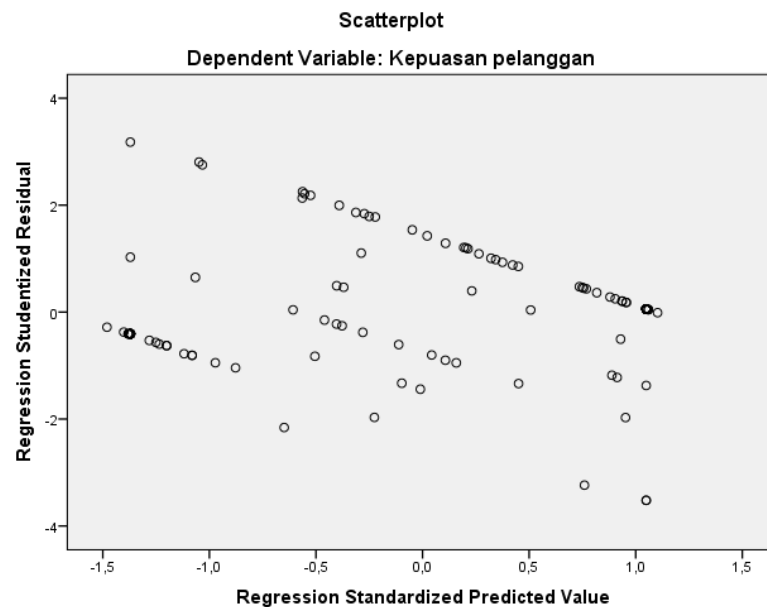
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti fisik	,475	2,107
Kehandalan	,391	2,558
Daya tanggap	,338	2,959
Jaminan kualitas	,402	2,486
Empati	,352	2,837

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* semua variabel <10, maka pada persamaan regresi tidak terjadi multikolinieritas.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2001)



**Gambar 4 scatterplot**

Berdasarkan hasil dari scatterplot tidak terdapat pola tertentu yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya).

**Tabel 13 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	Durbin-Watson
1	,792 <sup>a</sup>	2,139

Sumber: Data Primer yang sudah diolah (2019)

Bersarkan hasil uji *Durbin-Watson* yang di bandingkan dengan nilai tabel pada signifikansi 5 % nilai *Durbin-Watson* (DW)= 2,139 terletak pada nilai d antara 1,55 – 2,44 sehingga dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.