

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT DIRGAHAYU SAMARINDA
KALIMANTAN TIMUR**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh:
Maria Kristina Mako
09160549N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT DIRGAHAYU SAMARINDA
KALIMANTAN TIMUR**

Oleh:

Maria Kristina Mako

09160549N

Surakarta, Juni 2017

Menyetujui untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S. M.Si.
NIS 0183001

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.
NIS

MOTTO

- Kesetiaan dan kesuksesan dapat dimiliki karena kekuatan doa dan semangat ketekunan.

(Tarfena Belandina H.K.D.)

- Kasih Mama adalah bahan bakar yang memungkinkan manusia biasa melakukan hal yang luar biasa.

(Merion C. Garetty)

- Hai anakku janganlah engkau menolak didikan Tuhan, dan janganlah engkau bosan akan peringatan-Nya. Karena Tuhan memberikan ajaran kepada yang dikasihi-Nya, seperti seorang ayah kepada anaknya. Hai anakku dengarlah didikan ayahmu, dan jangan menyia-nyiakan ajaran ibumu.

(Amsal, 1: 8,11-28)

- . Berbahagialah orang yang mendapat hikmat, orang yang memperoleh kepandaian karena keuntungannya melebihi perak, dan hasilnya melebihi emas. Ia lebih berharga daripada permata, apapun yang kau inginkan tidak dapat menyamainya.

(Amsal, 2: 12-15)

PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

Keluarga kudus, Yesus, Maria, dan Yusuf, yang selalu setia melindungi saya dalam menjalani suka duka kehidupan studi.

Persaudaraan Suster Misi dan Adorasi dari Santa Familia MASF Indonesia, yang telah memberikan saya kesempatan untuk memperkaya pengalaman, ilmu pengetahuan, serta mendukung saya dengan doa, kasih dan perhatian agar terus maju dan semangat dalam perutusan studi.

Keluarga, Dosen pembimbing, Sahabat yang selalu menyemangati saya dengan doa, kasih dan perhatian agar tetap terus berjuang serta bertekun dalam studi.

Maria Kristina Mako

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini 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 tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian karya ilmiah/ tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 21 Juli 2017



METERAI
TEMPEL
TGL 20
R33857AEF052657580
6000
ENAM RIBURUPIAH

Maria Kristina Mako
Maria Kristina Mako
NIM 09160549N

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji, Syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Mahakasih karena telah melimpahkan berkat, rahmat, dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana sains teknologi, program D-1V Analis Kesehatan Fakultas ilmu kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini karena berkat kasih Tuhan lewat berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan kepada penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc.,Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM, M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-1V Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si. selaku Dosen pembimbing Utama, yang sangat sabar, semangat, setia, kasih, perhatian, teliti, dan kritis membimbing dan mendampingi penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Yuli Suswati, SE., MM. selaku Dosen pembimbing Pendamping, yang sangat sabar, semangat, setia, kasih, perhatian, teliti, dan kritis membimbing dan mendampingi penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
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. Ibu Veronika Nurhayati. selaku Personalia Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
9. Direktur Rumah sakit Dirgahayu, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Segenap pasien/keluarga pasien yang rela dan terbuka, semangat membantu dan mendukung peneliti dalam penelitian.
11. Para Kepala ruangan rawat inap, Perawat, Karyawan/Karyawati RSD yang dengan ramah memberikan kemudahan dan kelancaran pada penulis untuk menyelesaikan penelitian.
12. Persaudaraan Suster- Suster Misi dan Adorasi dari Santa Familia MASF Indonesia, yang telah memberikan saya kesempatan untuk memperkaya pengalaman, ilmu pengetahuan dan mendukung saya dengan doa, kasih serta perhatian agar terus maju dan semangat dalam perutusan studi.
13. Para Saudariku sekomunitas Dawung wetan Solo; Sr. Theresiana, Sr. Cecil, Sr Verona dan Sr. Domingga, terimakasih atas segala dukungan doa, kasih,

perhatian dan kritikan yang telah membuat saya setia untuk menyelesaikan tugas perutusan studi.

14. Segenap Keluarga, Sahabat, Kerabat tercinta yang selalu mendoakan, menasihati, memperhatikan dan mendukung saya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
15. Semua pihak yang telah membantu saya, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Anda semua mendapatkan rahmat melimpah dari Tuhan yang Mahakuasa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Walaupun demikian semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Surakarta, 21 Juli 2017

Maria Kristina Mako
NIM 09160549N

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
B. Laboratorium Klinik.....	11
C. Gambaran Rumah Sakit Dirgahayu.....	13
1. Visi dan Misi.....	13
2. Motto.....	14
D. Pelayanan Rawat Inap.....	14
E. Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	15
1. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Sebab-sebab Timbulnya KetidakPuasan.....	18

F. Kerangka Pikir.....	22
G. Landasan Teori.....	23
H. Hipotesis.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Tempat Penelitian dan Waktu	26
C. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
D. Bahan dan Alat Penelitian	27
E. Variabel Penelitian	28
F. Prosedur Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
2. Uji Asumsi Dasar.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
H. Jalannya penelitian.....	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data Karakteristik Responden	40
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	41
B. Hasil Analisis Data	42
1. Uji Instrumen Penelitian.....	42
2. Uji Asumsi Dasar.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
C. Pembahasan.....	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran	57
D. Implikasi Majerial.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	39
Gambar 3. <i>P-P plot of regression standardized residual</i>	45
..... Gambar 4. <i>Scatterplot</i>	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 2. Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3. Klasifikasi Nilai <i>Durbin Watson (DW)</i>	38
Tabel 4. Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan usia	41
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pendidikan	41
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel	42
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 9. Hasil Uji Koefisien regresi linier sendiri-sendiri	45
Tabel 10. Hasil Uji Koefisien regresi linier secara bersama- sama	47
Tabel 11. Hasil Analisis Determinasi R^2	48
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 13. Hasil Uji Autokorelasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	61
Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda	62
Lampiran 3. Surat Pernyataan Telah Menyelesaikan Penelitian.....	63
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 5. Data Skor Try out Kualitas Penelitian.....	69
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan.....	70
Lampiran 7. Data Skor Try out Kepuasan Pelanggan.....	74
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan.....	76
Lampiran 9. Data Skor Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel setelah tryout.....	97
Lampiran 11. Data Skor setelah Try out Kepuasan Pelanggan.....	103
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan setelah Try out.....	114
Lampiran 13. Tabulasi data Responden.....	115
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas	116
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear (Uji t).....	117
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear (Uji F)	117
Lampiran 17. Hasil Uji Determinasi (R^2)	118
Lampiran 18. Hasil Uji Multikolonieritas	118
Lampiran 19. Hasil uji Heteroskedastisitas.....	119
Lampiran 20. Hasil Uji Autokorelasi.....	119
Lampiran 21. Hasil Output Regresi Penelitian.....	120

INTISARI

Mako, M.K, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur. Program Studi D-1V Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 225 responden untuk penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana. Data dianalisis menggunakan metode program *SPSS versi 17*.

Hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Kualitas pelayanan laboratorium (Empati dan Bukti fisik) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, sedangkan Keandalan, Daya tanggap, Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kualitas pelayanan laboratorium (Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati dan Bukti fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh faktor Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati dan Bukti fisik sebesar 43,1%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, kepuasan pasien

ABSTRACT

Mako, M.K, 2017, The Influence Of Clinical Quality of Clinical Laboratory Service to Satisfaction of in patient at Dirgahayu Samarinda, East Borneo. Study Program D-1V Medical Analyst Teknologi, Faculty of Health Sciences Setia Budi University, Surakarta.

Quality of service is one of the factors that influence patient, patient satisfaction where the wishes, expectations and needs of patients can be met in accordance with the expectation of patients. This study aims to determine the quality of laboratory services affect the satisfaction of in patients at the hospital Dirgahayu Samarind

The population of the study were in patients at the hospital in Dirgahayu Samarinda. This research used survey method with sample used for questionnaire test as many as 30 respondents and 225 samples for research. Sampling technique used is purposive sampling. Data analysis used in the from of validity and reliability test, simple regression test. Dokumen were analyzed using spss version 17 program method.

The results of the analysis of research data that has been done, can be concluded. The quality of laboratory services (Empathy and Tangible) influenced the satisfaction of the in patients at dirgahayu hospital in Samarinda, while the reliability, responsiveness, assurance did not affect the satisfaction of the inpatients at Dirgahayu Samarinda. Quality of laboratory services (Reliability, Responsiveness, Quality assurance, Empathy and Tangible) simultaneously affect the satisfaction of inpatients at Dirgahayu hospital Samarinda. Satisfaction of inpatients at dirgahayu hospital of Samarinda can be explained by factors of Reliability, Responsiveness, Quality assurance, Empathy and Tangible evidence of 43,1%.

Keyword: Clinical Laboratory service quality, Patient satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kesehatan menjadi kebutuhan dasar masyarakat untuk melakukan segala aktivitas dalam hidup dan kehidupannya. Sejalan dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi, hal ini berakibat masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya dan menuntut rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh laboratorium kesehatan perlu menerapkan standar mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedudukan laboratorium sangat penting dan tanggungjawab laboratorium semakin lama semakin bertambah besar, baik tanggungjawab teknis maupun tanggungjawab pengelolaan (Permenkes, no. 411, 2010).

Rumah Sakit merupakan institusi yang bergerak dibidang jasa/pelayanan kesehatan dalam tatanan Sistem Kesehatan Nasional. Hal ini menjadikan rumah sakit dituntut untuk dapat menghadapi berbagai tantangan agar dapat melaksanakan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Semakin banyak rumah sakit di Indonesia, baik pemerintah maupun swasta dan semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Inti kelangsungan hidup sebuah lembaga adalah kualitas.

Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan Manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Rumah Sakit dituntut untuk terus menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien pun meningkat. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya, maka bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis akan berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien yang bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995:68). Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas mengajukan komplain dan jika tidak segera ditangani maka mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

Rumah Sakit Dirgahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta pertama di Kalimantan Timur. Pada bulan april tahun 1975 menjadi rumah sakit umum Dirgahayu kelas C dengan SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 232/P.Kes/1/0/75. Rumah Sakit Dirgahayu dijadikan sebagai salah satu pusat rujukan dari Rumah Sakit, Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan lainnya yang ada di pedalaman Kalimantan Timur. Misi yang diterapkan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yaitu dengan memberikan pelayanan yang profesional dan terjangkau keseluruh lapisan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dan

kepuasan pasien. Rumah Sakit Dirgahayu memiliki fasilitas yang cukup lengkap meliputi rawat jalan dan rawat inap dengan 16 pelayanan, didalamnya termasuk pelayanan laboratorium yang merupakan pelayanan penunjang. Oleh karena itu tingkat kualitas pelayanan laboratorium harus teliti terhadap setiap pemeriksaan agar tidak terjadi kesalahan atau kelalaian dalam mengeluarkan hasil sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap hasil pemeriksaan rumah sakit tersebut semakin tinggi, maka petugas laboratorium dituntut untuk selalu teliti, cepat, sabar dan ramah dalam memeriksa suatu penyakit (Hartini dkk, 2012).

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

1. Pranoto (2014), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Moewardi Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan yang berupa : 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati. Berpengaruh secara parsial, sedangkan 5) bukti fisik, 6) fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan yang berupa : 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik, 6) fasilitas laboratorium berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.
2. Saputra (2014), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gatak Sukoharjo. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan

kesehatan berupa : 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik. Berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gatak Sukoharjo.

3. 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 : 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik. Berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, sedangkan 1) kehandalan tidak berpengaruh secara parsial. Kualitas pelayanan laboratorium yang berupa : 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik. Berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.

Menyadari pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan laboratorium klinik yang saat ini terus menjadi perhatian masyarakat, dan berdasarkan data rumah sakit belum adanya penelitian tentang pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan ingin mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda bagian Laboratorium.

Menurut Kotler, dkk. (1996), tingkat kepuasan pasien dapat diidentifikasi dengan empat metode sebagai berikut : 1) Sistem keluhan dan saran, 2) Pembeli bayangan, 3) Analisa pelanggan yang lari, 4) Survey kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda?
2. Apakah kualitas pelayanan Laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda?
3. Seberapa besar kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat di jelaskan 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 masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

2. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.
3. Persentase kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi informasi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang relevan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat khasanah teori-teori dan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan di rumah sakit dan bagi pihak lain sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

- 1) Sebagai masukan dan informasi kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kegiatan pelayanan kepada pasien.
- 2) Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya dibagian Laboratorium Klinik Rumah

Sakit Dirgahayu Samarinda mengutamakan kepuasan pasien dan demi kemajuan Rumah Sakit ditengah persaingan yang semakin ketat.

b. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap aspek-aspek kepuasan pasien karena peneliti dapat membandingkan teori yang sudah diperoleh dengan kenyataannya di rumah sakit. Selain itu juga menambah pengalaman peneliti dengan menerapkan secara langsung teori yang diperoleh dari institusi pendidikan di rumah sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah tingkat dimana pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan kepuasan pelanggan atau dimana personil jasa benar-benar memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan serta bisa memahami kepuasan dan keinginan pelanggan (Jaya dan Syarufudin 2015).

Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat yang pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan kesetiaan pelanggan atau masyarakat kepada seseorang, kelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut (Setyorini 2015).

Menurut Nova (2010) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan. Sedangkan yang dimaksud kualitas layanan kesehatan adalah terkait pada ketanggapan petugas dengan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Dalam hal ini petugas

yang dimaksud adalah tenaga medis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Nova (2010) harus memenuhi syarat–syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah di jangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan.
- f. Kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan lain pihak tata cara peyelenggaraan sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung

Pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yg memenuhi syarat- syarat:

1. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
2. Mengutamakan pencegahan.
3. Terjadinya kerjasama antar masyarakat dengan ilmuwan medis.
4. Mengobati seorang sebagai keseluruhan.
5. Memelihara kerjasama antar dokter dengan pasien.
6. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
7. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
8. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Lupiyoadi dalam Setyorini (2015) mendefinisikan lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
2. Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Motivasi para karyawan dalam

memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan, mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

3. Jaminan kualitas yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan. pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
4. Empati yaitu kemudahan, dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
5. Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.

B. Laboratorium

Laboratorium adalah ruangan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan aktifitas yang berkaitan dengan fungsi-fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pada penelitian ini, pengertian standar laboratorium yang di maksud mengacu pada (Menkes, no 411. 2010) yaitu

untuk pembelajaran di laboratorium klinik, bengkel kerja, *workshop*. Kegiatan laboratorium akan membawa peserta didik kepada pembentukan sikap, ketrampilan, kemampuan bekerja sama, dan kreatifitas dalam menerima pengetahuan. Dengan melaksanakan kegiatan laboratorium yang baik, sesuai dengan prosedur dan tata tertib laboratorium (Menkes, no. 411, 2010).

Klinik adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialistik. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Menkes No 9, 2014).

Laboratorium kesehatan merupakan salah satu sarana penunjang medik yang selalu berkaitan dengan spesialis dasar. Laboratorium berfungsi untuk membantu menegakkan diagnosa, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk memastikan diagnosa (Setyorini 2015).

Salah satu bentuk pelayanan laboratorium kesehatan adalah laboratorium klinik. Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi, parasitologi klinik, imunologi klinik atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Pranoto 2014). Laboratorium adalah tempat dilakukan pemeriksaan yang berguna untuk keperluan membantu diagnosa maupun diagnosa dalam menentukan suatu

penyakit, sehingga laboratorium kesehatan mempunyai peran sangat penting dalam sebuah instansi terutama dalam memberikan pelayanan pemeriksaan penyakit.

Kedudukan laboratorium semakin lama semakin bertambah besar, baik tanggungjawab profesional, tanggungjawab teknis, maupun tanggungjawab pengelolaan. Pelayanan laboratorium yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta didukung oleh petugas yang profesional, terdidik, dan sadar akan tanggungjawab akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Setyorini 2015).

C. Gambaran Umum Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

Rumah Sakit Dirgahayu merupakan salah satu rumah sakit milik swasta Propinsi Kalimantan Timur yang terletak di Wilayah Samarinda, beralamat Jln. Gunung Merbabu No. 62 Samarinda. Berdasarkan SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 232/ P.Kes/1/0/75. Tahun 1975 ditetapkannya Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sebagai rumah sakit swasta pertama di Wilayah Samarinda dan berfungsi sebagai pusat rujukan dari Rumah Sakit, Puskesmas Pelayanan Kesehatan lainnya yang ada di pedalaman Kalimantan Timur. Rumah sakit ini memiliki fasilitas yang cukup memadai dengan tersedia 231 tempat tidur rawat inap dan 16 bidang pelayanan.

1. Visi dan Misi

a. Visi

Karya Kesehatan sebagai bagian integral yang dikelola secara profesional, kompetitif, inovatif dan berkelanjutan berdasarkan semangat pelayanan dan cinta kasih.

b. Misi:

1. Melaksanakan pelayanan prima dan holistik.
2. Mengutamakan keselamatan pasien dan petugas kesehatan.
3. Mengupayakan pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan karyawan.
4. Membangun sinergis seluruh komponen yang terkait untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.
5. Mengelola aset fisik dan finansial untuk mendukung pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan sesuai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
6. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan dengan sentuhan cintakasih.

2. Motto/Jargon:

Senyum, Sapa, *Service* duluan.

D. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakit. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, pengobatan,

keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap dengan sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas dan ruang bersalin yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap dan mengalami tingkat transformasi, yaitu pasien sejak masuk ruang perawatan hingga pasien dinyatakan boleh pulang (Setyorini 2015). Arus pelayanan pasien rawat inap dimulai dari pelayanan pasien masuk di bagian penerimaan pasien, pelayanan ruang perawatan (pelayanan tenaga medis, pelayanan tenaga perawat, lingkungan langsung, penyediaan peralatan medis/non medis, pelayanan makanan/gizi), dilanjutkan pelayanan administrasi dan keuangan, terakhir pelayanan pasien pulang (Wunga 2014).

Menurut Azwar (2010). Kualitas pelayanan rawat inap dikatakan baik apabila dapat memberikan rasa tenang kepada pasien dan dapat memberikan pelayanan yang profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit. Pelayanan bermula sejak masuknya pasien ke rumah sakit sampai pasien pulang.

E. Kepuasan Pelanggan/ Pasien

Kepuasan dalam Kamus Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan jasa.

Menurut Kotler & Keller (2009) perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, pelanggan

tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Supranto (2006:76) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pasien akan sangat puas, harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar yang baik tentang rumah sakit tersebut, kepuasan merupakan tanggapan pasien atas terpenuhinya kebutuhan.

Lovelock & Wright (2005) pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing pelayanan sesuai dengan sejauhmana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi, pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

1. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler, dkk. (1996) dalam Tjiptono (1997) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberi kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman kepada pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, usulan, pendapat dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan bisa berupa kotak saran, yang ditempatkan dilokasi-lokasi strategis (mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (bisa diisi langsung maupun tidak langsung yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran saluran telepon khusus bebas pulsa, internet atau sarana lainnya. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi.

b. Pembeli bayangan

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien/ pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk jasa perusahaan dan pesaing. Kemudian pembeli bayangan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk-produk tersebut. Selain itu para pembeli bayangan juga akan mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. Analisa Pelanggan yang Lari

Perusahaan berusaha menghubungi para pasien atau pelanggan yang pernah menggunakan pelayanan jasa, kemudian lama tidak datang kembali, guna

memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *lost customer rate* juga penting. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survey kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan survey baik survey melalui telepon, pos, e-mail, internet maupun wawancara langsung. Melalui survey perusahaan atau rumah sakit akan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain (Setyorini 2015):

- a. Tidak sesuai harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. *Cost* terlalu tinggi, jarak jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.

Menurut Santosa (2012), hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

a. Hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan dengan sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam melayani pasien dan sistem pencatatan yang akurat.

Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien adalah: Kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

b. Hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kepercayaan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan serta kesulitan pelanggan. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong.

c. Hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani dengan baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan maka kepuasan pasien semakin tinggi, jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

d. Hubungan empati terhadap kepuasan pasien

Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Inti dari dimensi ini bagaimana perusahaan meyakinkan pelanggannya bahwa mereka itu unik, istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik dan terhadap keluhan pasien dimana pada umumnya pasien ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pengelola rumah sakit. Hal ini akan menambah kepercayaan terhadap rumah sakit.

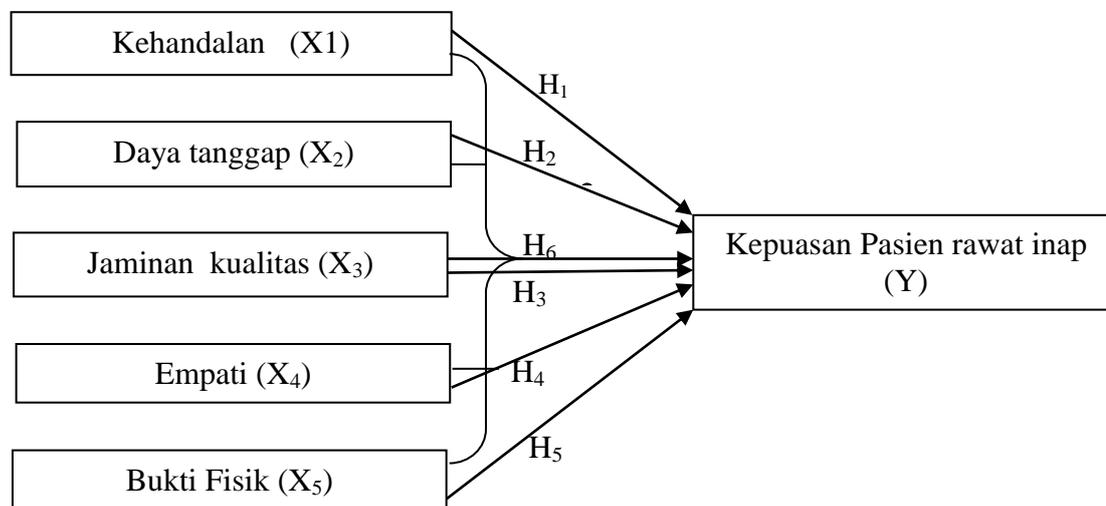
Hubungan empati dengan kepuasan pasien adalah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap empati maka kepuasan pasien semakin tinggi, jika persepsi pasien terhadap empati buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

e. Hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian berpakaian, dan penataan tempat, dalam suatu perusahaan jasa, khususnya rumah sakit, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana rumah sakit tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur, orang akan menduga bahwa rumah sakit akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka pasien semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

F. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

$X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 : Variabel independen

Y (Kepuasan Pasien rawat inap) : Variabel dependen

H_1 : Terduga ada Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

H_2 : Terduga ada Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

H_3 : Terduga ada Pengaruh jaminan kualitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

H_4 : Terduga ada Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda

H_5 : Terduga ada Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

H₆ : Terduga ada Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

G. Landasan Teori

Rumah Sakit merupakan institusi yang bergerak dibidang jasa/pelayanan kesehatan dalam tatanan Sistem Kesehatan Nasional. Hal ini menjadikan rumah sakit dituntut untuk dapat menghadapi berbagai tantangan agar dapat melaksanakan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Semakin banyak rumah sakit di Indonesia, baik pemerintah maupun swasta serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Inti kelangsungan hidup sebuah lembaga adalah kualitas.

Klinik adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialistik. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Menkes No 9, 2014).

Kualitas pelayanan adalah tingkat dimana pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan bisa sesuai dengan kepuasan pelanggan atau dimana personil jasa benar-

benar memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan serta bisa memahami kepuasan dan keinginan pelanggan (Jaya dan Syarufudin 2015).

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakit. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi *observasi*, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap dengan sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas dan ruang bersalin yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap dan mengalami tingkat transformasi, yaitu pasien sejak masuk ruang perawatan hingga pasien dinyatakan boleh pulang (Setyorini 2015).

H. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, maka hipotesis penelitian pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.
2. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

3. Persentase kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menguji hubungan variabel dalam sebuah model berdasarkan data, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *survey*. Peneliti mengedarkan kuesioner kepada responden untuk mencari tahu, menganalisis serta melaporkan apa yang terjadi dilapangan berdasarkan jawaban responden.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang memperoleh pelayanan langsung dari laboratorium di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2014). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda pada bulan April 2017. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan kriteria sampel adalah pasien dengan usia minimal 17 tahun dan pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 2x24 jam

D. Bahan dan Alat

1. Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan instrumen terpenting dalam penelitian berupa pernyataan tertulis yang harus dijawab secara tertulis (Wirawan 2013). Pengujian dengan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dapat dikirim melalui pos ataupun internet (*email*). Kuesioner juga menjadi alat pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang dapat diukur dan tahu apa yang diharapkan dari respondennya (Sugiyono 2009).

2. Alat

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Seperangkat laptop dengan program *SPSS Vertion 17 For Windows*.
- b. Tablet *Azus* dan *Hp* untuk dokumentasi
- c. Pulpen untuk alat tulis responden dan peneliti
- d. Buku untuk kegiatan pencatatan.

E. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2015).

Adapun jenis-jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel *independen*

Variabel *independen* atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat) (Sugiyono 2015). Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

b. Variabel *dependen* atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2015). Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap.

2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sujarweni (2014) definisi operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Definisi operasional dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel <i>Independen</i>	Variabel bebas	Indikator
Kehandalan (X_1)	Kemampuan laboratorium untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang ramah dan sopan b. Kesesuaian dan ketepatan jadwal pelayanan c. Pengambilan darah yang benar dan tepat d. Petugas menenangkan pasien yang takut pada saat diambil sampelnya e. Penanganan sampel yang cepat dan akurat.
Daya Tanggap (X_2)	Kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien b. Memahami keluhan pasien dan keluhan keluarga pasien c. Memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya d. Pemberian informasi yang jelas dan lengkap e. Menjalin komunikasi yang baik dengan pasien atau keluarga pasien
Jaminan kualitas (X_3)	Kemampuan para petugas laboratorium untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien baik secara komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang sopan dan ramah b. Jaminan, keamanan, kepercayaan dan kenyamanan c. Alat-alat yang digunakan petugas bersih dan aman

Variabel <i>Independen</i>	Variabel bebas	Indikator
		<p>c. Fasilitas didalam ruangan rawat inap lengkap dan nyaman</p> <p>d. Hasil pemeriksaan yang akurat dan benar</p>
Empati (X ₄)	Kemampuan petugas laboratorium untuk memberikan perhatian yang tulus kepada pasien serta memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien untuk memahami kebutuhan secara spesifik	<p>a. Sikap, perilaku dan tindakan petugas laboratorium yang ramah dan sopan</p> <p>b. Peduli dan perhatian terhadap pasien</p> <p>c. Pelayanan yang merata tanpa memandang status sosial</p> <p>Penjelasan proses pelayanan</p> <p>d. Petugas mendengar dan memahami keluhan pasien</p>
Bukti fisik (X ₅)	Penampilan sarana dan prasarana fisik adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, contohnya gedung, ruangan pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya	<p>a. Ruang rawat inap yang aman, nyaman dan sehat</p> <p>b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik</p> <p>c. Fasilitas ruang rawat inap yang memadai</p> <p>d. Adanya petugas yang selalu siaga pada saat dibutuhkan pasien</p>

Variabel <i>Dependen</i> atau terikat	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan pasien (Y)	Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya	a. Pasien merasa puas dengan pelayanan petugas yang handal dan melayani pasien rawat inap sesuai jadwal, pengambilan darah secara cepat dan pemeriksaan yang teliti, akurat serta tepat waktu b. Pasien merasa puas karena petugas mampu memahami dan menyelesaikan keluhan pasien c. Pasien merasa puas dengan adanya perhatian dan komunikasi yang baik dan pelayanan yang tanpa memandang status sosial dan ekonomi d. Pasien merasa puas dengan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan e. Pasien merasa puas terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap

Sumber: Sunarto, Kuntari (2008), Setyorini (2015)

F. Prosedur Penelitian

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampling dengan pertimbangan tertentu

(Sugiyono, 2014). Adapun kriteria inklusi untuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu periode bulan April 2017.
- b. Telah menggunakan jasa layanan Pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Dirgahayu minimal 2 kali.

c. Pasien dewasa rawat inap, umur minimal 17 tahun.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik Rumah Sakit Dirgahayu. Umumnya cara mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif dapat menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengukur variabel. Contoh instrumen dengan menggunakan skala *Likert* terdiri dari lima skala atas pernyataan- pernyataan dengan lima alternatif jawaban.

Tabel 2. Skala *Likert*

No	KETERANGAN	SKOR
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2010)

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Instrumen penelitian

Yang akan digunakan meliputi uji validitas dan reabilitas kuesioner dengan menggunakan program *SPSS 17*. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai dan koefisien validitas dan reliabilitas hasil pengolahan.

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang tepat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian

data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2014). Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruksi dengan menggunakan metode koefisien korelasi yang disebut *corrected item-total correlation (r)*. Yaitu mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan *SPSS version 17 for windows*. Syarat yang ditetapkan untuk menyatakan bahwa pernyataan valid adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai pernyataan yang telah disusun berkorelasi positif dengan skor totalnya maka dapat dikatakan alat ukur tersebut valid.
2. Apabila koefisien korelasi $> (r \text{ tabel} : 0,2407 \text{ pada } n > 50 \text{ dengan } \alpha = 0,05 \text{ dan } \text{degree of freedom (} df \text{)} = n-2$. Validitas dinyatakan secara empiris dengan suatu koefisien korelasi yang disebut *corrected item-total correlation* (Priyatno,2011).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur, dalam hal ini pertanyaan yang digunakan konsisten atau tidak, dimana hasil ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjang seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbachs*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$. Perhitungan reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini digunakan *SPSS versi 17 for windows release* (Sugiyono, 2013).

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Data dikatakan terdistribusi normal dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Wijaya, 2013)

b. Uji Linearitas (Uji Hipotesis)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas dibagi menjadi:

- 1) Analisis regresi linear sederhana yakni Regresi linear dengan satu variabel *Independen* (X) dan satu variabel *Dependen* (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel *Independen* mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *Independen* dengan variabel *Dependen* apakah positif atau negatif.
- 2) Analisis regresi linear berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih variabel Independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel *Dependen* (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Bentuk umum persamaan linear berganda adalah:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan pasien

X_1, X_2, \dots, X_k = Variabel bebas

b_1, b_2, \dots, b_k = Koefisien regresi

a = Titik potong dengan sumbu Y

Uji Linearitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi Linear berganda yang meliputi:

a. Uji Uji t

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* secara parsial terhadap variabel *dependen*. Menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel bebas (*independen*) lima dimensi dengan variabel terikat (*dependen*) kepuasan pasien (Y).

Pengambilan keputusan:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Sedangkan t_{tabel} dapat dicari pada tabel:

- 1) Tingkat signifikansi (α) adalah 5% atau tingkat kepercayaan 95%
- 2) *df* (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan adalah $n-1$.

b. Uji Uji F

Digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik serta signifikan atau tidak signifikan. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau biasa dilihat dalam kolom signifikan pada anova dengan probabilitas $< 0,05$ (Sugiyono, 2009).

Pengambil keputusan:

1. Jika nilai signifikan F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikan F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel *dependen*. (R^2) sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel *dependen* (Wijaya, 2013).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji yang digunakan untuk memberi kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi tidak bias. Ada tiga uji asumsi klasik yang perlu dilakukan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen*). Model uji regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *Independen*. Jika variabel *Independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel *Independen* yang nilai korelasi antar semua variabel *independen* sama dengan nol. Uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dengan nilai $VIF < 10$ (Wijaya, 2013), maka tingkat kolinearitas dapat ditoleransi (Wijaya, 2013).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak ada heteroskedastisitas. Pada penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yakni dengan melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terlihat (*Dependen*) yakni *ZPRED* dengan residualnya

SRESID. Heteroskedastisitas dianalisa dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada *scatter plot*. Dasar pengambilan keputusan jika ada *plot* tertentu seperti Point-point yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka mengidentifikasi tidak terjadi heteroskedastisitas. (Wijaya,2013).

c. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode selanjutnya (t-1), Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Persamaan tersebut menjadi tidak layak atau tidak baik dipakai prediksi jika terjadi autokorelasi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dapat menggunakan uji *D-W (Durbin-WATSON)* pada output uji yang dibandingkan dengan nilai tabel pada signifikansi 5%, jumlah data penelitian serta jumlah variabel independennya dengan ketentuan $du < d \text{ hitung} < 4-du$ atau juga dapat melihat klasifikasi nilai d yang telah ditentukan sebagai berikut:

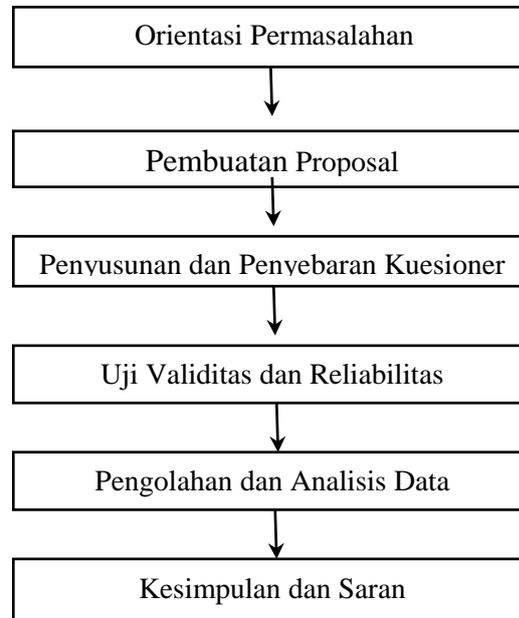
Tabel.3. Klasifikasi Nilai *Durbin-Watson (DW)*

Nilai d	Keterangan
< 1,10	Ada autokorelasi
1,10- 1,54	Tidak ada kesimpulan
1,55- 2, 46	Tidak ada autokorelasi
2,46- 2,90	Tidak ada kesimpulan
> 2,90	Ada autokorelasi

Sumber : Wijaya (2009)

H. Skema Jalannya Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan pada waktu melaksanakan penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Skema Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat inap yang sudah lebih dari satu malam di rumah sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan timur. Kuesioner yang disebar dan diolah dalam penelitian ini selama bulan April sebanyak 225. Berikut ini karakteristik jenis kelamin, usia dan pendidikan.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden termasuk salah satu karakteristik populasi yang perlu diketahui, karena sedikit banyak persepsi dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	111	49,3%
Perempuan	114	50,7%
Total	225	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa dari 225 responden atau pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda persentase laki-laki dan perempuan tidak berbeda secara signifikan, hal ini disebabkan karena responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sama dalam mementingkan kesehatan.

2. Berdasarkan Usia.

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap dan pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia.

Usia responden (tahun)	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	42	18,7
26-35 tahun	122	54,2
36-45 tahun	60	26,7
46-55 tahun	1	,4
Total	225	100,0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Diketahui jumlah responden dengan usia 26-35 tahun yang terbanyak yaitu 54,2%, hal ini disebabkan karena pada usia tersebut responden paling banyak mengalami gangguan kesehatan sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Kategori umur menurut Depkes RI (2009: 1).

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Pendidikan menunjukkan intelektualitas dan pengetahuan seseorang, maka akan mempengaruhi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan jasa yang diterimanya. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	26	11,6%
SMP	28	12,4%
SMA	107	47,6%
DIPLOMA	45	20,0%
SARJANA	19	8,4%

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan data Tabel 6 diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA atau sederajat sebanyak 107 orang (47,6%), hal ini dikarenakan responden yang paling banyak mengalami gangguan kesehatan.

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item kuesioner atau skala, apakah item-item dalam kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruksi dengan menggunakan metode koefisien korelasi *corrected item- total correlation* yaitu mengkorelasikan masing- masing skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi. Bila item kuesioner dalam suatu variabel mempunyai nilai *corrected item- total correlation* > 0,2407 tidak mempunyai nilai ganda pada kolom-kolom yang ada dan terletak sempurna pada satu faktor, maka dikatakan valid. Uji ini menggunakan *SPSS (Statistical product Service & Solution)*. Hasil Uji Validitas dari butir- butir pertanyaan kuesioner sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil uji validitas variabel

Variabel	Butir pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
kehandalan	1	0,829
	2	0,670
	3	0,715
	4	0,707
	5	0,251

Daya tanggap	6	0,311
	7	0,356
	8	0,337
	9	0,465
	10	0,398
Jaminan kualitas	11	0,509
	12	0,519
	13	0,323
	14	0,547
	15	0,369
Empati	16	0,472
	17	0,672
	18	0,596
	19	0,643
	20	0,472
Bukti fisik	21	0,572
	22	0,566
	23	0,256
	24	0,416
	25	0,413
Kepuasan	26	0,489
	27	0,371
	28	0,305
	29	0,688
	30	0,503

Sumber :Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat semua hasil uji coba item kuesioner mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,2407$, sehingga dapat dinyatakan semua item pertanyaan dinyatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan untuk penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Uji Reliabilitas diketahui untuk mengetahui tingkat kehandalan seluruh pertanyaan dalam kuesioner, yaitu sejauh mana suatu alat pengukur

dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dua kali atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Pengujian *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji tingkat kehandalan dari masing-masing kuesioner variabel. Apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel menunjukkan semakin tinggi pula konsisten internal reliabilitasnya. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 8:

Tabel 8. Hasil uji Reliabilitas variabel

Variabel	Item	Cronbach's Alpha
Kehandalan	X1	0,829
Daya tanggap	X2	0,613
Jaminan kualitas	X3	0,692
Empati	X4	0,785
Buktifisik	X5	0,694
Kepuasan pasien	Y	0,709

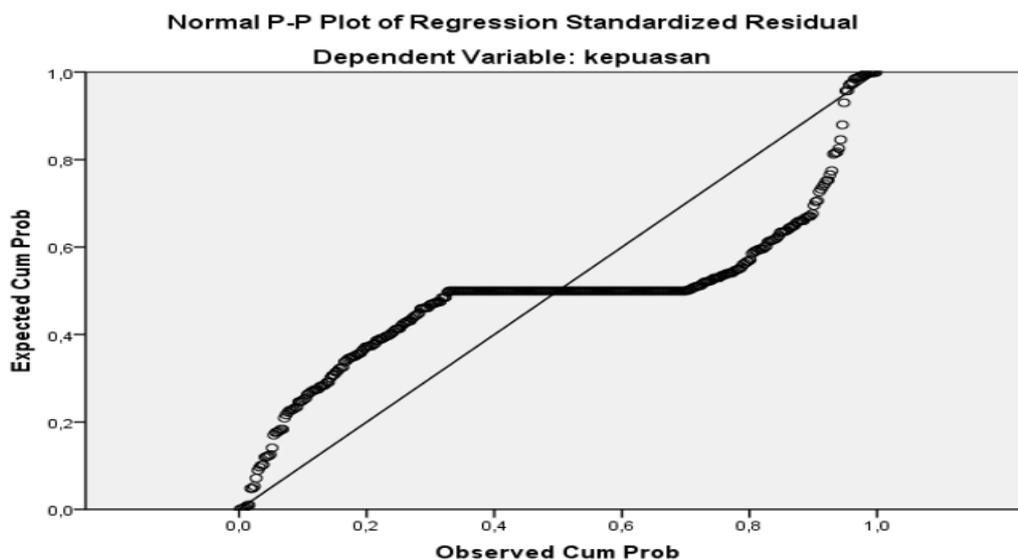
Sumber :Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* semua variabel mempunyai nilai $> 0,60$, dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mendekati arah garis diagonal. Hal ini dapat dilihat pada gambar 3:



Gambar 3. *P-p plot of regression standarized residual*

b. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Regresi Linear secara Sendiri- sendiri (uji-t)

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial terlihat pada tabel 9:

Tabel 9. Coefficients^a

Modal	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	1,302	2,007		,649	,517
x1	,101	,063	,085	1,598	,111
x2	,057	,063	,048	,906	,366
x3	,044	,056	,041	,774	,440
x4	,180	,051	,183	3,536	,000
x5	,572	,060	,545	9,560	,000

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Untuk analisis hasil uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dapat diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut:

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

- a. Keandalan (X1) memiliki nilai signifikan 0,111. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka keandalan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
 - b. Daya tanggap (X2) memiliki nilai signifikan 0,366. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka keandalan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
 - c. Jaminan kualitas (X3) memiliki nilai signifikan 0,440. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka jaminan kualitas secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan kualitas tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
 - d. Empati (X4) memiliki nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka empati secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
 - e. Bukti fisik (X5) memiliki nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka Bukti fisik secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Uji Koefisien Regresi Linear secara bersama-sama (Uji F).
- Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel dependen (Y). Hasil uji Koefisien Regresi Linear secara bersama-sama (Uji F) dapat dilihat pada tabel 10:

Tabel 10. ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	295,216	5	59,043	34,978	,000 ^a
Residual	369,673	219	1,688		
Total	664,889	224			

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai $F = 34,978$ dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat dimaknai bahwa pelayanan yang diterima pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur sudah sesuai dengan harapan mereka.

2. Uji Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen dalam model regresi mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Hasil analisis determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666	,444	,431	1,299

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 11 diperoleh $R^2 = 0,431$ menunjukkan persentase sebesar 43,1% kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh faktor Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati dan Bukti fisik, sedangkan 65,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji yang digunakan untuk memberi kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi tidak bias. Ada tiga uji asumsi klasik yang perlu dilakukan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor (VIF)*, dengan nilai $VIF < 10$, tingkat kolinearitas dapat ditoleransi (Wijaya, 2013). Hasil uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 12.

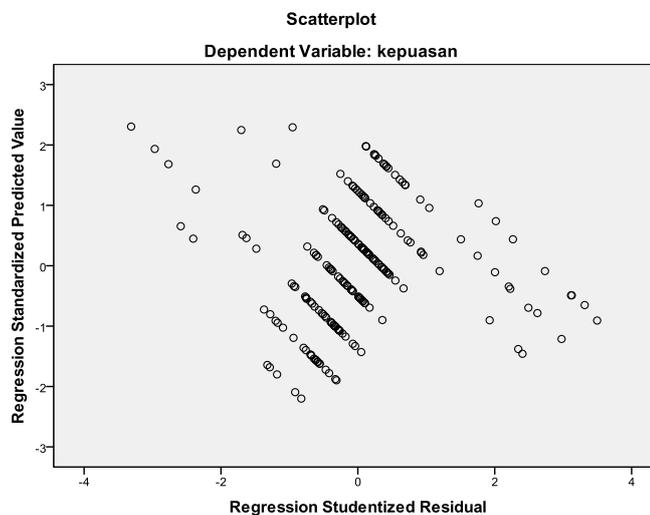
Tabel 12. **Collinearity Statistics**

Modal	Callinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constan)		
X1	,896	1,115
X2	,889	1,125
X3	,903	1,108
X4	,903	1,058
X5	,945	1,280

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji Multikolinearitas, nilai *variance inflation factor (VIF)*, semua variabel < 10 , maka persamaan regresi tidak terjadi Multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas



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 diidentifikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Tabel 13. Model Summary^b

Modal	R	R Square	Durbin-Watson
1	,666 ^a	,444	1,610

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji *Durbin-watson (DW)* pada *output* uji yang dibandingkan dengan nilai tabel pada signifikansi 5% nilai *Durbin-Watson (DW)* = 1,610 terletak pada nilai diantara 1,55-2,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

C. pembahasan

Berdasarkan analisa data menggunakan *SPSS Versi 17* maka diperoleh hasil dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis pertama kehandalan secara parsial tidak terbukti pengaruh positif yang signifikan. Hal ini dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda belum maksimal sesuai dengan harapan pasien dimana pasien belum merasakan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat, tepat dan handal. Oleh karena itu Peningkatan kualitas pelayanan kehandalan sangat diperlukan untuk memberikan kepercayaan kepada pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, (Setyorini, 2015) tentang Pengaruh kualitas pelayanan kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena pasien belum merasakan pelayanan yang sesuai

dengan harapan. Hasil penelitian ini juga tidak mendukung penelitian sebelumnya, penelitian (Pranoto, dkk, 2014), dimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dengan kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Adanya hasil penelitian yang berbeda kemungkinan disebabkan oleh persepsi setiap responden atau pasien yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan kehandalan yang diperoleh, atau yang diberikan kepada setiap pasien oleh pemberi jasa pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda masih belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal sehingga belum sesuai dengan harapan pasien.

2. Pengaruh Daya tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis kedua Daya tanggap tidak terbukti pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang sebelumnya, penelitian (Setyorini, dkk, 2014, 2015). Dimana Pengaruh Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Adanya hasil penelitian yang berbeda kemungkinan karena persepsi setiap responden atau pasien yang berbeda-beda terhadap kualitas. Hal ini dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda belum maksimal dirasakan oleh pasien rawat inap. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan layanan dari tenaga medis yang memberikan layanan kepada pasien namun juga

bagaimana pasien merasa bahwa setiap keluhan dan kesulitan ditanggapi dengan baik.

3. Pengaruh Jaminan Kualitas terhadap Pasien

Hipotesis ketiga bahwa jaminan kualitas tidak terbukti pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan hasil penelitian (Setyorini, dkk, 2014, 2015). yang menyebutkan bahwa Jaminan kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Adanya hasil penelitian yang berbeda kemungkinan disebabkan oleh persepsi setiap responden atau pasien yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda belum maksimal. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan layanan dari tenaga medis yang memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasa nyaman, aman dengan pengetahuan dan kemampuan pengambilan dan penanganan sampel sesuai standar pelayanan dan standar prosedur operasional serta kondisi dan situasi yang rumah sakit ciptakan.

4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis keempat bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda sudah baik. Hal ini tercermin bahwa pasien rawat inap rumah sakit dapat melihat dan merasakan langsung yang dilakukan rumah sakit dalam upaya menyembuhkan

pasien., sehingga pasien dapat menilai apakah rumah sakit memberikan perhatian yang tulus dan baik kepada masyarakat pada umumnya dan pasien pada khususnya. Kualitas pelayanan rumah sakit yang kuat diperoleh ketika pasien mendapatkan nilai tertinggi dari layanan. Pasien puas akan memiliki kepercayaan, meningkatkan komitmen terhadap rumah sakit. Ketika pasien tidak percaya pada rumah sakit, maka komitmen antara pelanggan dan rumah sakit akan lemah dan putus. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya (Pranoto dan Saputra, 2014). Dimana kualitas yang dapat menyenangkan pasien akan meningkatkan nama merek dan citra rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan dibenak pelanggan terhadap empati maka kepuasan pasien semakin tinggi (Santosa, 2012).

5. Pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Hipotesis kelima bahwa Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hasil ini bermakna bahwa sarana dan prasana yang diberikan rumah sakit dirgahayu samarinda sudah dirasakan baik oleh pasien rawat inap. hasil penelitian ini mendukung (Setyorini dan Saputra, 2015) dimana ada pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian ini tidak mendukung penelitian (Pranoto, 2014) yang menyebutkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan terhadap pelayanan dan kelengkapan fasilitas ruang rawat inap rumah sakit dirgahayu samarinda sudah sesuai dengan harapan pasien.

6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan analisis Determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,431% yang berarti bahwa secara efektif 43,1% kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dirgahayu samarinda ditentukan oleh kualitas pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sedangkan 65,9% ditentukan oleh faktor lain yang belum diteliti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini didukung dari penelitian sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan rumah sakit dalam menghadapi persaingan dan tuntunan dari pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan sumber keberhasilan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga kesetiaan dan kepercayaan pasien. Pengujian hipotesis menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian H1 tidak terdukung.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan Pengujian H2 tidak terdukung.
3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian H3 tidak terdukung.
4. Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian H4 terdukung.

5. Hipotesis kelima menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pengujian H5 terdukung.
6. Hipotesis keenam menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan : 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, 5) bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.
7. Variabel kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh faktor : 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan kualitas, 4) empati, 5) bukti fisik sebesar 43,1 %.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembentukan niat dan harapan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu samarinda dibentuk oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga membuktikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena kepuasan pasien membentuk niat untuk kembali lagi. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian khusus dari Rumah sakit berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kehandalan petugas dalam pengambilan dan penanganan sampel yang sesuai, akurat dan tepat, menanggapi keluhan pasien, peralatan medis yang aman dan nyaman, tepat serta tidak tertukar sampel, pemahaman kebutuhan pelanggan dan reputasi rumah sakit.

B. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini mempunyai sejumlah keterbatasan antara lain penelitian hanya dilakukan di satu obyek sehingga generalisasinya kurang luas. Untuk meningkatkan daya generalisasi maka diperlukan pengulangan di rumah sakit dan lokasi yang berbeda.

C. Saran

Koefisien Determinasi model kepuasan sebesar 0,431 nilai ini bermakna 43,1 persen variasi dalam harapan kembali lagi dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan. Atas dasar hasil ini dalam upaya meningkatkan mutu maka di masa depan perlu dilakukan penelitian serupa dengan menambah jumlah variabel penjelas. Untuk penelitian selanjutnya dapat menguji ulang model penelitian ini dengan menambah variabel- variabel baru seperti kedisiplinan, loyalitas, komitmen ataupun suasana lingkungan rumah sakit yang berbeda.

D. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan pengelolaan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, saran tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah 1) kehandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, petugas laboratorium. Oleh karena itu maka peneliti menyarankan :

- Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien sesuai dengan harapan pasien, maka pihak Rumah Sakit perlu melakukan pelatihan, *workshop*, seminar dll secara berkala kepada petugas laboratorium sehingga diharapkan dapat meningkatkan kehandalan petugas dalam pengambilan dan penanganan sampel pasien yang sesuai, tepat, akurat. Meningkatkan daya tanggap petugas untuk memahami pasien setelah diambil sampelnya dan memberi informasi yang jelas. Meningkatkan jaminan petugas untuk memeriksa sampel yang teliti dan benar jangan sampai tertukar sampel dengan menggunakan alat-alat medis yang aman dan nyaman, melayani dengan sopan dan ramah serta loyal dalam bekerja, komunikasi yang baik, tanggungjawab, jujur, disiplin, efektif dan efisien, konsentrasi dan fokus.
 - mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dengan penggunaan Laboratorium informasi Sistem (*LIS*), *Barcode* pada tabung sampel.
 - Rumah Sakit perlu memberlakukan SPM Rumah Sakit.
2. Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan- kelebihan yang ada dan memperhatikan lebih khusus variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut pasien belum sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. RSD Samarinda. (Online), (<http://www.rsdiringahayu.com> 1 Januari (2015)
- Azwar, A. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra, B. 2008. *Praktek Sistem Laboratorium Pengujian Yang Baik*. EGC: Jakarta.
- (Depkes RI) 2007. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 370/MenKes/ SK / 111/ 2007. Tentang Standar Profesi, S1 Teknologi Labkes, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- (Depkes RI) 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 370/MenKes/ SK / 111/ 2010. Tentang Laboratorium Klinik, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- (Depkes RI) 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. Tentang Klinik, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 19*. Edisi ke 5 Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartini, Elina Hartono, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Klinik DKK Klaten. (Jurnal) Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Irawan, H. 2002. *'10 Prinsip Kepuasan Pelanggan'*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Jaya, Syarifudin, I. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Gedung A-RSCM Jakarta*. (Jurnal) Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
- Jacobalis, S.1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta; IRSJAM XXXV11.
- Kristanto, Y. Mardiana, Nang Among, B. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium RS Medik Dasar Hidayah Sukoharjo. (Jurnal) Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen pemasaran, Jilid 1. Edisi ke 13* Jakarta: Widyatama Repository.

- Nova, RF. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (Jurnal). Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Pranoto, HP. 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Jurnal). Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Priyanto, D. 2001. *Mandiri Belajar SPSS*. Media Komputama. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (kualitatif, Kuantitatif, dan RAD)*. Alfabeta. Bandung.
- Saputra, LD. 2014 Pelayanan Kualitas Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gatak Sukoharjo (Jurnal) Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setyorini, NA. 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. (Jurnal) Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Santoso, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 111 Pada RS Roemani Muhammadiyah.(Jurnal) Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Sujarweni, Wiratna. V. 2012. *SPSS untuk Paramedis*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Sunyoto D. 2012. *Analisis Data Penelitian Kesehatan Dengan SPSS*, cetakan 1, penerbit Nuhamedika, Yogyakarta.
- Tjiptono. F. 2005. *Pemasaran Jasa, Bayumedia Publising*. Anggota IKAPI Jatim.
- Wijaya, T. 2013. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Cetakan ke 5, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Nomor : 239 / H6 – 04 / 27.02.2017
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RS. DIRGAHAYU SAMARINDA
Di Kalimantan Timur

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, yang pelaksanaannya di RS. Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : MARIA KRISTINA MAKO
NIM : 09160549 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Kalimantan Timur

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 27 Februari 2017

Dekan



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

Tembusan : Yth

1. Kepala Bagian SDM RS. Dirgahayu Samarinda Kaltim
2. Kepala Bagian Pelayanan Rawat Inap RS. Dirgahayu Samarinda Kaltim
3. Arsip

Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda



YAYASAN SETIA BUDI SAMARINDA
RUMAH SAKIT “ DIRGAHAYU “
S A M A R I N D A

STATUS AKREDITASI PENUH TINGKAT DASAR

Jalan Gg. Merbau RT. 17 No. 62 Telp. (0541) 742161, 743309 Fax. (0541) 744636, 748308 E-mail: sekretariat@yaboo.co.id Samarinda - 75122

Nomor : 124/UP-RSD/SDM-DIR/II/2017
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Pengisian Koesioner

Kepada Yth.
 Dekan Universitas Setia Budi
 Jl. Let. Jend Sutoyo Mojosongo – Solo
 Di
 Tempat

Dengan Hormat,

Menanggapi surat dari Dekan Universitas Setia Budi No. 209/H6-04/02.02.2017, perihal permohonan melakukan ijin pengisian koesioner, atas nama :

Nama : Maria Kristiana Mako
 NIM : 09160549 N
 Prodi : D-IV Analis Kesehatan

Direktur Rumah Sakit Dirgahayu memberikan ijin pengambilan data dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Data yang diambil benar-benar mendukung Tugas Akhir (TA)
2. Data yang diambil tidak bersifat data rahasia Rumah Sakit
3. Data-data yang diambil benar-benar dipertanggung jawabkan hanya untuk kepentingan Tugas Akhir dan tidak disebar luaskan ke luar

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 13 Februari 2017
 Rumah Sakit Dirgahayu,


 dr. Yohanes Libut, M. Kes
 Direktur

Tembusan Kepada Yth.
 1. Arsip

Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian

**YAYASAN SETIA BUDI SAMARINDA**
RUMAH SAKIT “ DIRGAHAYU “
S A M A R I N D A
STATUS AKREDITASI PENUH TINGKAT DASAR

Jalan Gs. Merdeka RT. 17 No. 62 Telp. (0541) 742161, 745309 Fax. (0541) 744636, 745309 E-mail : sekretariat@ybsb.samarinda.ac.id Samarinda - 72222

Nomor : 537/UP-RSD/SDM-DIR/VI/2017
Lampiran : -

Kepada Yth.
Dekan Universitas Setia Budi
Jl. Let. Jend Sutoyo Mojosongo – Solo, Jawa Tengah
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan telah dilaksanakannya penelitian, atas nama :

Nama : Maria Kristiana Mako
NIM : 09160549 N
Prodi : D-IV Analisis Kesehatan

Direktur Rumah Sakit Dirgahayu menerangkan bahwa “Maria Kristiana Mako” benar telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 12 Juni 2017
Rumah Sakit Dirgahayu,


Dr. Yohanes Libut, M. Kes
Direktur

Tembusan Kepada Yth.
1. Arsip

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri

Di Instalasi Rawat Inap RSD

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu

Kesehatan Jurusan Analis Kesehatan :

Nama : Maria Kristina Mako

NIM : 09160549N

Sedang mengadakan Penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.” Untuk Keperluan tersebut maka saya sebagai peneliti memohon bantuan kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat membantu saya dalam mengumpulkan data yang saya perlukan dengan mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan kesungguhan hati.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 35 pertanyaan yang hendak diisi dengan lengkap dan mohon untuk diisi semua. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi organisasi kinerja. Data pribadi Bpk/Ibu/Sdr/Sdri tidak akan dipublikasikan, sehingga Bpk/Ibu/Sdr/Sdri dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap kontribusi yang berharga bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan pelayanan rawat inap rumah sakit Dirgahayu. Atas kebaikan dan perhatian Bpk/Ibu/Sdr/Sdri, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Maria Kristina Mako
09160549 N

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
: Perempuan
- c. Usia : < 30 tahun
 31-50
 >50 tahun
- d. Pendidikan : SD
 SMP
 SMA
 Diploma
 S1
 S2

2. DAFTAR PERNYATAAN

Petunjuk: Mohon dijawab jujur sesuai dengan pendapat Bpk/Sdr/Sdri, setelah mendapatkan pelayanan di instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- SS : Sangat setuju
S : Setuju
KS : Kurang setuju
TS : Tidak setuju
STS : Sangat tidak setuju

1. KUALITAS PELAYANAN

N O	PERTANYAAN					
X 1	KEHANDALAN	SS	S	K S	T S	S T S
1	Jadwal pelayanan dan Pengambilan Sampel tepat waktu	5	4	3	2	1
2	Petugas melakukan pengambilan Sampel sesuai dengan sop	5	4	3	2	1
3	Pengambilan darah yang tepat dan tidak diulang	5	4	3	2	1
4	Petugas menangani sampel pasien Dengan penuh ketelitian	5	4	3	2	1
5	Petugas tidak dapat menenangkan Pasien yang takut pada saat diambil Sampelnya	1	2	3	4	5

X 2	Daya Tanggap	SS	S	K S	T S	S T S
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai Dengan kebutuhan	5	4	3	2	1
2	Petugas dengan tanggap memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya	5	4	3	2	1

3	Petugas mendengar keluhan keluarga pasien saat menanyakan atau saat mengambil Hasil pemeriksaan	5	4	3	2	1
4	Petugas memberi informasi yang jelas Pada saat pasien/keluarga menanyakan Tentang pengambilan hasil pemeriksaan	5	4	3	2	1
5	Tidak ada komunikasi yang baik antara Petugas laboratorium dengan pasien/keluarga	1	2	3	4	5

X 3	Jaminan	SS	S	K S	T S	S T S
1	pelayanan yang sopan dan ramah dilakukan oleh petugas laboratorium	5	4	3	2	1
2	Jaminan keamanan,kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diambil sampelnya	5	4	3	2	1
3	Alat-alat yang digunakan petugas untuk mengambil sampel tidak bersih	1	2	3	4	5
4	Fasilitas di ruang rawat inap lengkap Nyaman digunakan	5	4	3	2	1
5	Petugas memberikan hasil pemeriksaan Yang akurat	5	4	3	2	1

X 4	Empati	SS	S	K S	T S	S T S
--------	--------	----	---	--------	--------	-------------

1	Sikap, perilaku, dan tinjauan petugas yang baik, ramah dan sopan.	5	4	3	2	1
2	Petugas Peduli dan Perhatian terhadap Pasien serta mendengar keluhan pasien	5	4	3	2	1
3	Petugas melayani semua pasien tanpa memandang status sosial	5	4	3	2	1
4	Petugas paham apa dibutuhkan dan diinginkan pasien	5	4	3	2	1
5	Petugas tidak dapat memperhatikan dan kenyamanan kepada pasien	1	2	3	4	5

X ₅	Bukti fisik	SS	S	K S	TS	S T S
1	Ruang rawat inap yang nyaman dan sehat	5	4	3	2	1
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap terjaga dan baik	5	4	3	2	1
3	Fasilitas ruang rawat inap	1	2	3	4	5

	cukup Memadai					
4	Petugas berpakaian rapi,bersih sopan	5	4	3	2	1
5	Adanya petugas yang selalu pada Saat dibutuhkan pasien	5	4	3	2	1

Keterangan: (Untuk Pernyataan dibawah ini)

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat tidak Puas

2. KEPUASAN PASIEN (Y)

N O	PERTANYAAN					
Y	KEPUASAN PASIEN	SP	P	K P	T P	S T P
1	Pasien puas dengan pelayanan yang handal, cepat dan tepat	5	4	3	2	1
2	Petugas tidak memuaskan pasien Karena tidak dapat menyelesaikan keluhan pasien	1	2	3	4	5
3	Pasien puas dengan adanya Jaminan Kepercayaan dan kenyamanan saat diperiksa	5	4	3	2	1
4	Pasien puas dengan perhatian, komunikasi yang baik Dan Pelayanan tanpa memandang status sosial	5	4	3	2	1
5	Pasien puas dengan kebersihan, Kerapian dan kenyamanan ruang rawat inap	5	4	3	2	1

Lampiran 5. Hasil Tryout variabel kualitas penelitian

N O	X 1 · 1	X 1 · 2	X 1 · 3	X 1 · 4	X 1 · 5	X 2 · 1	X 2 · 2	X 2 · 3	X 2 · 4	X 2 · 5	X 3 · 1	X 3 · 2	X 3 · 3	X 3 · 4	X 3 · 5
	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
1 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5
1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5
1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4
1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5

2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4

N	X 4 · 1	X 4 · 2	X 4 · 3	X 4 · 4	X 4 · 5	X 5 · 1	X 5 · 2	X 5 · 3	X 5 · 4	X 5 · 5
	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5
2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5
3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
4	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4
5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
6	4	5	5	5	2	5	5	3	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
8	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
9	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
1	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5
1	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5
1	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4
1	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4
1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5

2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
2	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5
2	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
2	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5
2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5

3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

^aListwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	of Items
,829	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1	17,23	2,530	,829	,727
1.2	17,33	3,264	,670	,786
1.3	17,43	3,013	,715	,769
1.4	17,20	2,855	,707	,770
1.5	16,93	3,926	,251	,883

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,613	5

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.1	18,77	1,702	,311	,594
2.2	18,63	1,689	,356	,566
2.3	18,63	1,826	,337	,574
2.4	18,53	1,775	,465	,518
2.5	18,63	1,757	,398	,544

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,692	5

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.1	17,30	2,148	,509	,616
3.2	17,43	2,185	,519	,614
3.3	17,07	2,271	,323	,698
3.4	17,27	2,064	,547	,598
3.5	17,07	2,202	,369	,678

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,785	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1	17,13	3,568	,472	,773
4.2	17,23	3,495	,672	,718
4.3	17,10	3,472	,596	,735
4.4	17,30	2,976	,643	,716

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1	17,13	3,568	,472	,773
4.2	17,23	3,495	,672	,718
4.3	17,10	3,472	,596	,735
4.4	17,30	2,976	,643	,716
4.5	17,10	3,403	,472	,777

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,694	5

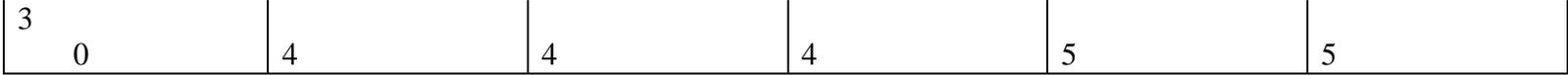
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5.1	17,87	2,257	,601	,576
5.2	18,00	2,207	,566	,589
5.3	17,80	2,924	,256	,715
5.4	17,87	2,533	,416	,658
5.5	17,93	2,547	,413	,659

Lampiran 7. Hasil Uji Tryout Variabel Kepuasan Pasien

N O	KEPUASAN PASIEN				
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	5
3	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5
6	5	4	4	4	5
7	5	4	5	4	5
8	5	4	4	5	5
9	4	4	5	5	4
1 0	4	4	4	4	4
1 1	4	3	4	4	4
1 2	5	4	5	4	4
1 3	4	3	4	4	4
1 4	5	4	4	5	5
1 5	4	4	4	4	5

1	6	5	5	5	4	4
1	7	5	4	4	4	5
1	8	4	4	4	4	4
1	9	5	4	4	4	4
2	0	4	3	4	4	4
2	1	5	4	4	4	4
2	2	5	5	5	4	4
2	3	3	3	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4
2	5	4	4	5	4	5
2	6	5	5	4	4	4
2	7	4	3	4	4	4
2	8	4	4	4	4	4
2	9	4	5	4	4	4



Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,709	5

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	18,13	1,982	,489	,654
y2	17,77	2,530	,371	,695
y3	18,07	2,478	,305	,721
y4	18,17	1,868	,688	,558
y5	18,00	2,207	,503	,646

1	6	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
1	7	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
1	8	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5
1	9	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
2	0	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4
2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5
2	6	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
2	7	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
2	8	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4
2	9	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4
3	0	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5

3	1	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4
3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
3	6	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
3	7	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	8	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4
3	9	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
4	0	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
4	2	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5
4	3	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5
4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4

4	6	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	7	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	8	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
4	9	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5
5	0	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
5	1	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
5	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5
5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
5	6	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
5	7	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
5	9	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4
5	6	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4

5	7	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
5	9	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4
8	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4
8	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
8	8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
8	9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5
9	0	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
9	1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5
9	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
9	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5

9 6	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
9 7	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9 8	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
9 9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
1 0 0	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
1 0 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1 0 7	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
1 0 8	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5
1 0 9	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
1 1 0	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 1 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4

1 2																
1 0 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1 0 7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
1 0 8	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
1 0 9	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
1 1 0	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 1 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
1 1 2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4
1 0 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1 0 7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
1	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5

0 8																
1 0 9	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	
1 1 0	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1 1 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
1 1 3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	
1 1 4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
1 1 5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	
1 1 6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
1 1 7	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	
1 1 8	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	

1 9																
1 2 0	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
1 2 1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
1 2 2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
1 2 3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	
1 2 4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
1 2 5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
1 2 6	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
1 2 7	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
1 2 8	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	

2 9																
1 3 0	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
1 3 1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
1 3 2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	
1 3 3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	
1 3 4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
1 3 5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
1 3 6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
1 3 7	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	
1 5 5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

5 6																
1 5 7	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
1 5 8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
1 5 9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
1 6 0	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 6 1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
1 6 2	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
1 6 3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
1 6 4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
1 6 5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4

6 6																
1 6 7	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
1 6 8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
1 6 9	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 5 5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
1 5 6	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1 5 7	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
1 5 8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
1 5 9	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
1 6 0	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	

6 1															
1 6 2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4

O	KUALITAS PELAYANAN														
	X 1 · 1	X 1 · 2	X 1 · 3	X 1 · 4	X 1 · 5	X 2 · 1	X 2 · 2	X 2 · 3	X 2 · 4	X 2 · 5	X 3 · 1	X 3 · 2	X 3 · 3	X 3 · 4	X 3 · 5
	1 7 0	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
1 7 1	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
1 7 2	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
1 7 3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
1 7 4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5
1	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5

7 5																
1 7 6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
1 7 7	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	
1 7 8	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
1 7 9	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	
1 8 0	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
1 8 1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	
1 8 2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
1 8 3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
1 8 8	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	

4															
1 8 5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5
1 8 6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1 8 7	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
1 8 8	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
1 8 9	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
1 9 0	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
1 9 1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
1 9 2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
1 9 3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4

1																
9																
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
1																
9																
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
1																
9																
6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
1																
9																
7	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
1																
9																
8	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
1																
9																
9	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
2																
0																
0	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
2																
0																
1	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4
2																
0																
2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3

0 3															
2 0 4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2 0 5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2 0 6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2 0 7	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
2 0 8	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5
2 0 9	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
2 1 0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2 1 1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
2 1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4

2																
2	1															
	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
2	1															
	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	1															
	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3
2	1															
	6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1															
	7	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	1															
	8	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	1															
	9	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
2	2															
	0	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	2															
	1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4

2																
2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3
2	2															
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2															
4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2															
5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4

N O	KUALITAS PELAYANAN									
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4 · 1	4 · 2	4 · 3	4 · 4	4 · 5	5 · 1	5 · 2	5 · 3	5 · 4	5 · 5
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4
6	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5
7	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
8	4	3	3	3	3	5	5	3	5	5

9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
1	0	4	4	5	4	3	4	4	4	4
1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
1	6	4	4	5	4	3	5	4	4	5
1	7	4	4	5	5	4	5	5	4	4
1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	9	4	4	4	4	3	4	4	5	4
2	0	4	4	5	5	4	4	4	3	4
2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5

2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
2	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
2	6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
2	7	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
2	8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	9	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	0	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
3	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
3	6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

3	7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	8	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
3	9	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5
4	0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5
4	6	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
4	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	9	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
5	0	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4

5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	7	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	9	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
6	0	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
6	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
6	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
6	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5

6	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	6	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5
6	7	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3
6	8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
6	9	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
7	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
7	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
7	6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
7	7	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
5	6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4

2										
1 0 3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5
1 0 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
1 0 6	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
1 0 7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1 0 9	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
1 1 0	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
1 1 1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4

1 1 2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
1 0 0	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
1 0 1	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5
1 0 2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
1 0 3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5
1 0 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
1 0 6	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
1 0 7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

4										
1 0 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
1 0 6	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
1 0 7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1 0 9	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
1 1 0	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
1 1 1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
1 1 2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
1 0 0	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5

1 0 1	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5
1 0 2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
1 0 3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5
1 0 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
1 0 6	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
1 0 7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 0 8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1 0 9	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4

1 0											
1 1 1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
1 1 2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
1 0 0	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
1 1 3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5
1 1 4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
1 1 5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
1 1 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 1 7	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5
1 1	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5

8											
1 1 9	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	
1 2 0	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	
1 2 1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
1 1 3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	
1 1 4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
1 1 5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
1 1 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1 1 7	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	
1 1 8	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	

1 1 9	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4
1 2 0	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
1 2 1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
1 1 3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5
1 1 4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
1 1 5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
1 1 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 1 7	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
1 1 8	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

2 2											
1 2 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
1 2 4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
1 2 5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 2 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 2 7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 2 8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1 2 9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
1 3 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
1 3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4

1										
1 3 2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
1 3 3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
1 3 4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
1 3 5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5
1 3 6	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4
1 3 7	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5
1 3 8	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
1 3 9	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3
1 4 0	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3

1 4 1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1 4 2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
1 2 2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
1 2 3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
1 4 3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
1 4 4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3
1 4 5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5
1 4 6	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4
1 4 7	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5
1	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3

4 8										
1 4 9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
1 5 0	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4
1 5 1	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
1 5 2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
1 5 3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
1 5 4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
1 5 5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
1 5 6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
1 5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3

7										
1 5 8	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
1 5 9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
1 6 0	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
1 6 1	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4
1 6 2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
1 6 3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
1 6 4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
1 6 5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
1 6 6	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5

1 6 7	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
1 6 8	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
1 6 9	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
1 4 3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
1 4 4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3
1 4 5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5
1 4 6	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4
1 4 7	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5
1 4 8	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4

4 9										
1 5 0	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4
1 5 1	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
1 5 2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4
1 5 3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
1 5 4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
1 5 5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
1 5 6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
1 5 7	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3
1 5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5

8										
1 5 9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
1 6 0	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
1 6 1	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4
1 6 2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
1 6 3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
1 6 4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
1 7 0	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1 7 1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
1 7 2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

1 7 3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
1 7 4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
1 7 5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5
1 7 6	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5
1 7 7	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
1 7 8	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
1 7 9	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5
1 8 0	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4
1 8 1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5

8 2										
1 8 3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
1 8 4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
1 8 5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
1 8 6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
1 8 7	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
1 8 8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
1 8 9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1 9 0	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
1 9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5

1											
1 9 2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	
1 9 3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
1 9 4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
1 9 5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
1 9 6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
1 9 7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
1 9 8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
1 9 9	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
2 0 0	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	

2 0 1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
2 0 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 0 3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
2 0 4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5
2 0 5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
2 0 6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
2 0 7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2 0 8	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
2 0 9	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

1 0										
2 1 1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
2 1 2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
2 1 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 1 4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2 1 5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
2 1 6	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5
2 1 7	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
2 1 8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
2 1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

9											
2 2 0	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
2 2 1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
2 2 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2 2 3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
2 2 4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
2 2 5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
2 1 4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
2 1 5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
2 1 6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	

2 1 7	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5
2 1 8	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
2 1 9	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
2 2 0	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2 2 1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
2 2 2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
2 2 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2 2 4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
2 2 5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

**Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Sesudah Try Out**

Case Processing Summary

	N	%
Cases	2	1
Valid	2	0
Excluded	5	0
		,
		0
	0	,0
Total	2	1
	2	0
	5	0
		,
		0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,746	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	17,43	2,728	,654	,648
	17,52	2,885	,619	,666
	17,57	2,835	,596	,671
	17,50	2,948	,533	,694
	17,52	3,144	,250	,815

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,605	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	17,75	2,558	,311	,575
	17,83	2,402	,376	,544
	17,81	2,252	,443	,507
	17,81	2,270	,431	,514
	18,08	2,293	,270	,612

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,621	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	17,39	2,355	,516	,504
	17,49	2,376	,417	,545
	17,50	2,501	,265	,626
	17,50	2,412	,331	,590
	17,48	2,403	,378	,565

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	17,29	3,048	,397	,628
2	17,40	2,671	,550	,558
3	17,42	2,879	,450	,605
4	17,51	2,706	,515	,574
5	17,72	2,883	,255	,711

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,609	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	17,89	2,131	,475	,498
2	17,92	2,097	,512	,480
3	18,24	2,130	,260	,629
4	17,86	2,328	,373	,551
5	17,81	2,405	,258	,606

**Lampiran 11. Data Skor Setelah Try Out Kepuasan
Pelanggan**

N O	KEPUASAN PASIEN				
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	5
3	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5
6	5	4	4	4	5
7	5	4	5	4	5
8	5	4	4	5	5
9	4	4	5	5	4
1 0	4	4	4	4	4
1 1	4	3	4	4	4
1 2	5	4	5	4	4
1 3	4	3	4	4	4
1 4	5	4	4	5	5
1 5	4	4	4	4	5
1 6	5	5	5	4	4
1 7	5	4	4	4	5
1 8	4	4	4	4	4
1 9	5	4	4	4	4
2 0	4	3	4	4	4
2 1	5	4	4	4	4
2 2	5	5	5	4	4
2 3	3	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4

4					
2					
5	4	4	5	4	5
2					
6	5	5	4	4	4
2					
7	4	3	4	4	4
2					
8	4	4	4	4	4
2					
9	4	5	4	4	4
3					
0	4	4	4	5	5
3					
1	4	4	5	4	5
3					
2	5	4	4	4	4
3					
3	4	5	4	5	5
3					
4	5	4	5	5	4
3					
5	4	4	5	4	4
3					
6	4	4	5	4	4
3					
7	4	4	5	4	5
3					
8	5	4	4	5	5
3					
9	5	4	5	4	5
4					
0	5	4	4	4	5
4					
1	4	4	4	4	4
4					
2	5	4	5	5	5
4					
3	4	4	4	5	5
4					
4	5	4	5	4	4
4					
5	5	3	5	5	5
4					
6	5	3	5	5	5

4	7	5	4	4	4	4
4	8	4	3	4	5	4
4	9	4	4	4	4	5
5	0	4	3	4	4	4
5	1	5	4	4	4	4
5	2	4	3	4	4	4
5	3	4	4	5	5	4
5	4	4	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4
5	6	4	4	4	5	4
5	7	5	4	4	4	5
5	8	4	3	4	4	4
5	9	4	4	4	5	5
6	0	5	4	5	5	5
6	1	5	3	4	5	5
6	2	4	4	4	4	4
6	3	4	3	5	5	4
6	4	5	3	4	4	5
6	5	4	3	5	4	4
6	6	4	3	4	4	4
6	7	4	4	4	4	4
6	8	4	3	3	4	4
6		4	3	5	4	4

9					
7					
0	4	3	4	4	4
7					
1	4	3	4	4	5
7					
2	5	4	5	4	4
7					
3	4	4	4	4	4
7					
4	5	4	4	4	4
7					
5	5	4	4	5	4
5					
6	4	4	4	5	4
5					
7	5	4	4	4	5
5					
8	4	3	4	4	4
5					
9	4	4	4	5	5
6					
0	5	4	5	5	5
6					
1	5	3	4	5	5
6					
2	4	4	4	4	4
6					
3	4	3	5	5	4
6					
4	5	3	4	4	5
6					
5	4	3	5	4	4
6					
6	4	3	4	4	4
6					
7	4	4	4	4	4
6					
8	4	3	3	4	4
7					
6	4	4	5	4	4
7					
7	5	4	4	4	5
7					
8	4	4	4	5	5

7	9	5	4	5	4	4
8	0	4	4	4	5	5
8	1	5	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	5
8	4	4	4	5	5	4
8	5	5	4	4	4	4
8	6	5	4	4	4	5
8	7	5	4	5	5	5
8	8	4	4	5	4	4
8	9	4	4	5	4	4
9	0	4	4	4	4	5
9	1	4	3	4	5	4
9	2	5	4	4	4	4
9	3	5	4	4	4	5
9	4	5	4	5	4	4
9	5	4	4	4	4	5
9	6	4	4	4	5	5
7	6	4	4	5	4	4
9	7	4	3	4	4	4
9	8	3	3	4	4	4
9	9	4	4	5	4	4
1		5	4	4	5	4

0 0					
1 0 1	4	4	4	4	4
1 0 2	5	4	5	4	5
1 0 3	4	4	4	4	5
1 0 4	5	4	3	4	4
1 0 5	4	3	4	4	4
1 0 6	4	3	4	5	4
1 0 7	3	3	4	4	4
1 0 8	4	3	4	4	4
1 0 9	4	3	4	4	4
1 1 0	5	5	4	4	5
1 1 1	4	4	4	5	4
1 1 2	4	3	4	4	5
9 7	4	3	4	4	4
9 8	3	3	4	4	4
9 9	4	4	5	4	4
1 1	5	4	4	5	4

0 0					
1 0 1	4	4	4	4	4
1 0 2	5	4	5	4	5
1 0 3	4	4	4	4	5
1 0 4	5	4	3	4	4
1 0 5	4	3	4	4	4
1 0 6	4	3	4	5	4
1 0 7	3	3	4	4	4
1 0 8	4	3	4	4	4
1 0 9	4	3	4	4	4
1 1 0	5	5	4	4	5
1 1 3	4	4	5	4	4
1 1 4	5	4	4	4	5
1 1 5	4	4	4	4	4
1 1 6	4	4	4	4	4
1 1 1	4	4	4	4	4

7					
1 1 8	5	5	4	4	5
1 1 9	5	4	5	5	5
1 2 0	4	3	4	4	4
1 2 1	4	3	4	4	4
1 2 2	4	5	5	4	5
1 2 3	5	5	4	4	4
1 2 4	5	5	4	4	4
1 2 5	5	4	4	4	4
1 2 6	4	4	4	4	4
1 2 7	4	3	4	4	4
1 2 8	4	3	4	4	4
1 2 9	4	4	4	4	4
1 1 3	4	4	5	4	4
1 1 4	5	4	4	4	5
1 1 1	4	4	4	4	4

5					
1 1 6	4	4	4	4	4
1 1 7	4	4	4	4	4
1 1 8	5	5	4	4	5
1 1 9	5	4	5	5	5
1 2 0	4	3	4	4	4
1 3 0	5	4	5	5	5
1 3 1	4	4	5	4	4
1 3 2	4	4	4	5	4
1 3 3	5	4	5	5	5
1 3 4	5	4	5	5	5
1 3 5	5	4	5	5	5
1 3 6	4	4	5	5	5
1 3 7	4	4	5	4	5
1 3 8	5	4	5	5	4
1 3	4	4	5	5	5

9					
1 4 0	4	3	4	4	4
1 4 1	4	3	3	3	4
1 4 2	4	3	4	4	4
1 4 3	5	3	4	4	5
1 4 4	5	4	5	5	5
1 4 5	5	4	4	4	4
1 4 6	5	3	5	5	4
1 4 7	4	4	4	4	4
1 4 8	5	3	5	5	5
1 4 9	5	4	4	4	5
1 5 0	5	4	5	5	5
1 5 1	4	3	4	4	4
1 5 2	5	4	4	4	5
1 5 3	4	3	5	5	5
1 3	5	4	5	5	5

0					
1 3 1	4	4	5	4	4
1 3 2	4	4	4	5	4
1 3 3	5	4	5	5	5
1 5 4	4	4	5	5	5
1 5 5	5	3	4	4	5
1 5 6	5	3	5	4	4
1 5 7	5	3	4	4	5
1 5 8	4	4	4	5	4
1 5 9	4	4	4	4	4
1 6 0	5	4	5	4	4
1 6 1	5	3	5	5	5
1 6 2	5	5	5	5	5
1 6 3	5	4	5	5	5
1 6 4	5	4	5	5	5
1 6	4	4	4	5	5

5					
1 6 6	5	5	5	5	5
1 6 7	5	4	4	4	4
1 6 8	5	4	5	5	5
1 6 9	5	4	5	5	5
1 5 4	4	4	5	5	5
1 5 5	5	3	4	4	5
1 5 6	5	3	5	4	4
1 5 7	5	3	4	4	5
1 5 8	4	4	4	5	4
1 5 9	4	4	4	4	4
1 6 0	5	4	5	4	4
1 6 1	5	3	5	5	5
1 6 2	5	5	5	5	5
1 6 3	5	4	5	5	5
1 6	5	4	5	5	5

4					
1 7 0	4	4	5	5	5
1 7 1	4	4	5	5	5
1 7 2	5	5	5	5	5
1 7 3	5	4	4	5	5
1 7 4	5	4	4	5	5
1 7 5	4	4	5	5	5
1 7 6	5	4	5	5	5
1 7 7	5	5	5	5	5
1 7 8	5	4	4	5	5
1 7 9	4	4	5	5	5
1 8 0	5	4	5	5	5
1 8 1	5	5	5	5	5
1 8 2	5	4	5	5	5
1 8 3	5	5	4	5	5
1 8	5	4	5	5	5

4					
1 8 5	5	5	5	5	5
1 8 6	5	4	5	5	5
1 8 7	5	4	5	5	5
1 8 8	4	3	4	5	4
1 8 9	5	4	5	5	5
1 9 0	4	4	5	4	5
1 9 1	5	4	5	5	4
1 9 2	5	3	5	5	5
1 9 3	4	3	4	4	5
1 7 0	4	4	5	5	5
1 9 4	5	4	5	5	5
1 9 5	5	4	5	5	5
1 9 6	5	4	5	5	5
1 9 7	5	4	5	5	5
1 9	5	4	5	5	5

8					
1 9 9	4	4	5	5	5
2 0 0	5	4	5	5	5
2 0 1	5	4	5	5	5
2 0 2	5	4	5	4	5
2 0 3	5	4	5	4	5
2 0 4	5	4	5	5	5
2 0 5	5	4	5	5	5
2 0 6	5	4	5	5	5
2 0 7	4	4	5	5	5
2 0 8	5	4	4	5	5
2 0 9	4	4	4	4	4
2 1 0	5	4	5	5	5
2 1 1	5	4	5	5	5
2 1 2	5	4	5	5	5
2 1	5	4	5	5	5

3					
2 1 4	4	3	4	4	5
2 1 5	4	4	4	4	4
2 1 6	5	3	4	4	4
1 9 4	5	4	5	5	5
1 9 5	5	4	5	5	5
1 9 6	5	4	5	5	5
1 9 7	5	4	5	5	5
1 9 8	5	4	5	5	5
1 9 9	4	4	5	5	5
2 0 0	5	4	5	5	5
2 1 7	5	4	5	5	4
2 1 8	4	4	5	5	4
2 1 9	4	3	4	4	4
2 2 0	4	3	4	4	4
2 2 2	5	4	4	5	5

1					
2					
2 2	4	4	4	4	5
2					
2 3	4	4	4	4	4
2					
2 4	4	3	4	4	4
2					
2 5	4	3	4	4	4

**Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Sesudah Try Out**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Number of Items
,560	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	18,00	2,254	,333	,498
Item 2	18,04	2,078	,248	,569
Item 3	18,00	2,388	,266	,535
Item 4	18,04	2,106	,511	,404
Item 5	17,91	2,403	,303	,515

Lampiran 13. Tabulasi Data

Responden

jenis kelamin

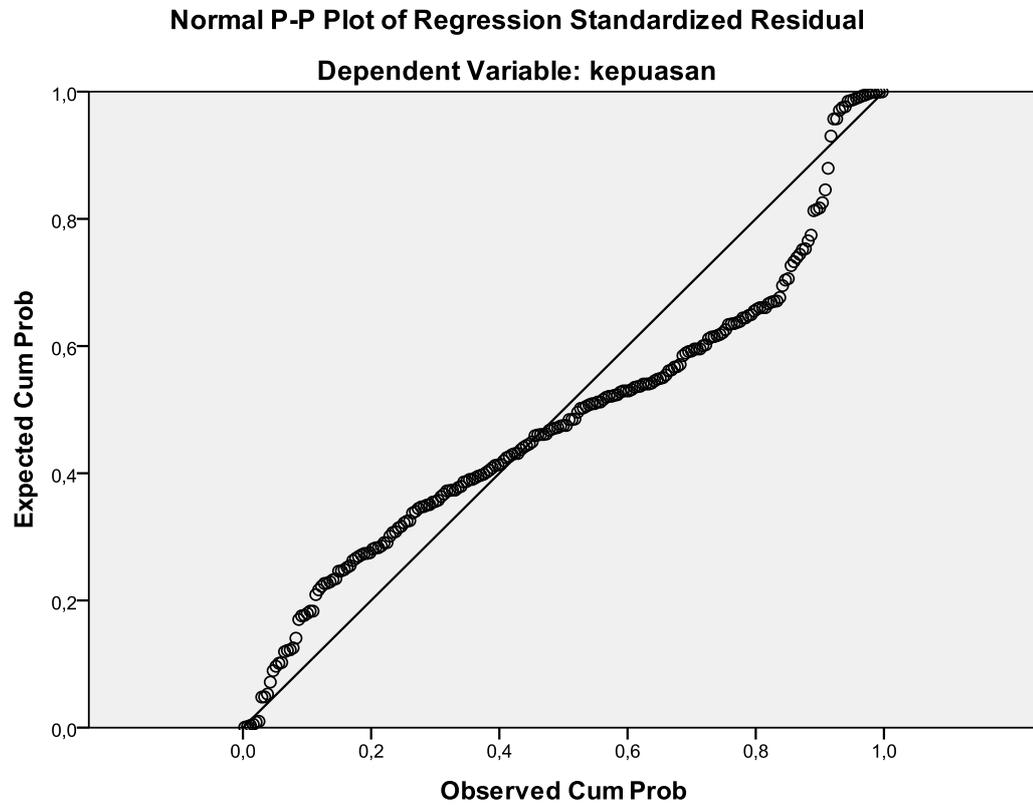
	frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -laki	111	49,3	49,3	49,3
empuan	114	50,7	50,7	100,0
al	225	100,0	100,0	

Usia

	frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 tahun	42	18,7	18,7	18,7
26-35 tahun	122	54,2	54,2	72,9
36-45 tahun	60	26,7	26,7	99,6
46-55 tahun	1	,4	,4	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Pendidikan

	frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	26	11,6	11,6	11,6
SMP	28	12,4	12,4	24,0
SMA	107	47,6	47,6	71,6
diploma	45	20,0	20,0	91,6
S1	19	8,4	8,4	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas

**Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear secara
Sendiri-sendiri (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,302	2,007		,649	,517
kehandalan	,101	,063	,085	1,598	,111
dayatanggap	,057	,063	,048	,906	,366
jaminan	,044	,056	,041	,774	,440
empati	,180	,051	,183	3,536	,000
butifisik	,572	,060	,545	9,560	,000

Dependent Variable: kepuasan

**Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear (Uji
F)**

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	295,216	5	59,043	34,978	,000 ^a
Residual	369,673	219	1,688		
Total	664,889	224			

Predictors: (Constant), butifisik, empati, kehandalan, jaminan, dayatanggap

Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 17. Hasil Uji Determinasi

(R2)

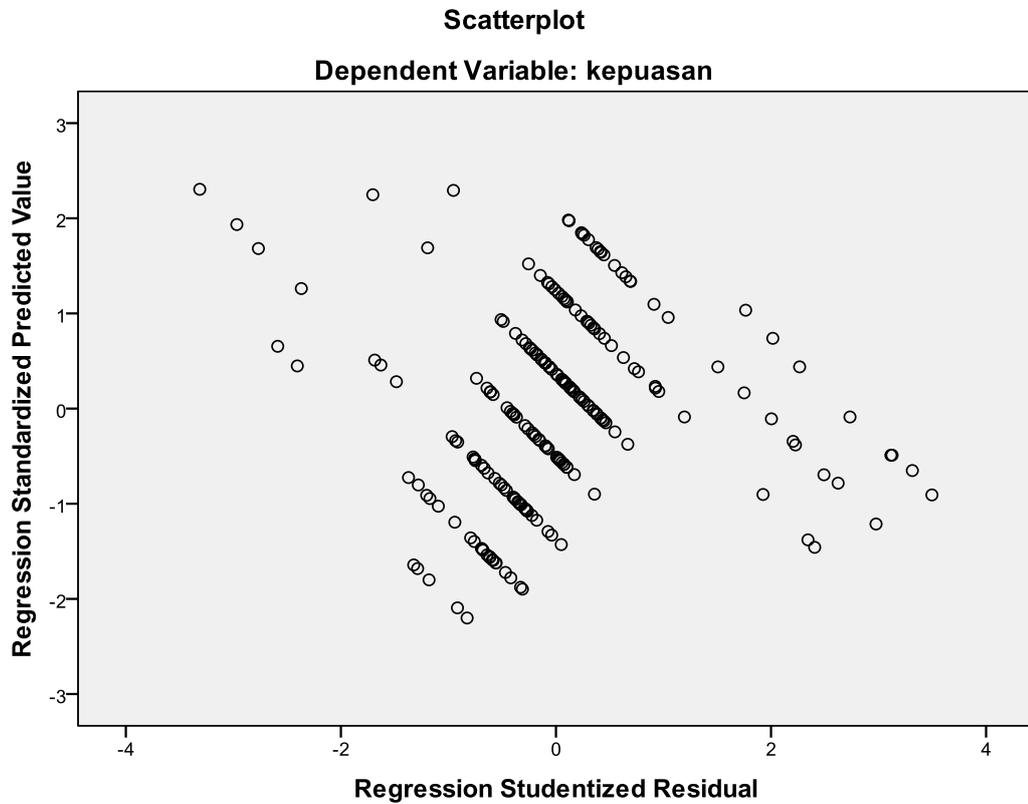
M				S
o				t
d				d
e			A	.
l			d	
			j	E
			u	r
			s	r
			t	o
			e	r
			d	o
				f
		R	R	
				t
		S	S	h
		q	q	e
		u	u	
		a	a	E
		r	r	s
	R	e	e	t

				i m a t e
	,	,	,	1
	6	4	4	2
	6	4	3	9
1	6	4	1	9

**Lampiran 18. Hasil Uji
Multikolinearitas**

Modal	Callinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constan)		
X1	,896	1,115
X2	,889	1,125
X3	,903	1,108
X4	,903	1,058
X5	,945	1,280

Lampiran 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 20. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	,666 ^a	,444	1,610

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

b. Dependent Variable:

Lampiran 21. Output Regresi Penelitian

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
puasan	21,58	1,723	225
handalan	20,48	1,455	225
atanggap	20,99	1,464	225
minan	20,94	1,618	225
pati	21,36	1,755	225
fisik	21,42	1,640	225

Correlations

	puasan	handalan	atanggap	minan	mpati	utifisik	
son Correlation	puasan	1,000	,262	,260	,243	,301	,631
	ndalan	,262	1,000	,186	,150	,014	,292
	itanggap	,260	,186	1,000	,105	,125	,310
	an	,243	,150	,105	1,000	,155	,285
	ati	,301	,014	,125	,155	1,000	,190
	isik	,631	,292	,310	,285	,190	1,000
(1-tailed)	puasan		,000	,000	,000	,000	,000
	ndalan	,000		,003	,012	,417	,000
	itanggap	,000	,003		,058	,031	,000
	an	,000	,012	,058		,010	,000
	ati	,000	,417	,031	,010		,002
	isik	,000	,000	,000	,000	,002	
	puasan	225	225	225	225	225	225
	ndalan	225	225	225	225	225	225
	itanggap	225	225	225	225	225	225
	an	225	225	225	225	225	225
	ati	225	225	225	225	225	225
	isik	225	225	225	225	225	225

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Cohen's Collinearity Statistics
1	,666 ^a	,444	,431	1,299	1,610

Predictors: (Constant), butifisik, empati, kehandalan, jaminan, dayatanggap
 Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	295,216	5	59,043	34,978	,000 ^a
Residual	369,673	219	1,688		
Total	664,889	224			

Predictors: (Constant), butifisik, empati, kehandalan, jaminan, dayatanggap
 Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	5,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	Constant)	1,302	2,007				,649	,517	-2,653	5,257		
Kepercayaan	,101	,063	,085	1,598	,111	-,023	,225	,262	,107	,081	,896	1,115
Persepsi	,057	,063	,048	,906	,366	-,067	,181	,260	,061	,046	,889	1,125
Kepercayaan	,044	,056	,041	,774	,440	-,068	,155	,243	,052	,039	,903	1,108
Kepercayaan	,180	,051	,183	3,536	,000	,080	,280	,301	,232	,178	,945	1,058
Kepercayaan	,572	,060	,545	9,560	,000	,454	,690	,631	,543	,482	,781	1,280

Dependent Variable: kepuasan

Model	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
			Constant)	Kepercayaan	Persepsi	Kepercayaan	Kepercayaan	Kepercayaan
	5,980	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	,006	31,286	,00	,14	,02	,00	,76	,03
	,005	34,742	,00	,03	,17	,80	,03	,00
	,004	39,022	,00	,60	,26	,01	,05	,21
	,004	40,528	,02	,01	,35	,07	,02	,75
	,002	63,062	,98	,22	,20	,12	,14	,00

Dependent Variable: kepuasan

Collinearity Diagnostics^aResiduals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,05	24,22	21,58	1,148	225
Standard Error of Predicted Value	-2,201	2,304	,000	1,000	225
Adjusted Predicted Value	,105	,373	,206	,049	225
Standard Residual	19,10	24,39	21,58	1,150	225
Studentized Residual	-4,223	4,464	,000	1,285	225
Adjusted Studentized Residual	-3,251	3,436	,000	,989	225
Deleted Residual	-3,313	3,496	,001	1,005	225
Adjusted Deleted Residual	-4,386	4,623	,001	1,328	225
Cook's Distance	-3,391	3,590	,002	1,017	225
Wald Distance	,465	17,485	4,978	2,807	225
Leverage	,000	,121	,006	,014	225
Adjusted Leverage	,002	,078	,022	,013	225

Dependent Variable: kepuasan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: kepuasan

